„Koleje Mazowieckie – KM”
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

REGULAMIN

odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM”

(RP-KM)

Załącznik do Uchwały Nr 543/Z/2011
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.
z dnia 28 grudnia 2011r.

tekst ujednolicony obowiązujący od 9 lipca 2018 r.

Obowiązuje od dnia 1 stycznia 2012r.

Uchwała Nr 543/Z/2011
Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.
z dnia 28 grudnia 2011r.

w sprawie ustalenia *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM" (RP-KM)*

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz § 14 ust. 1 Umowy Spółki i § 9 ust. 20 Regulaminu Zarządu, Zarząd uchwala co następuje:

§ 1.

1. Ustala *Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM" (RP-KM)*, z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2012r.
2. Regulamin, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

W związku z postanowieniami § 1, tracą moc obowiązującą przepisy *Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM" (RP-KM)*, stanowiące załącznik do Uchwały Nr 158 /Z/2008 z późn. zm. Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o. z dnia 28 kwietnia 2008 r.

§ 3.

Regulamin, o którym mowa w § 1, podlega zamieszczeniu na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl .

§ 4.

Uchwała obowiązuje z dniem podjęcia.

PREZES ZARZĄDU

Artur Radwan

Z M I A N Y

Nr porz.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., zamieszczonej na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis pracownika wnoszącego zmianę
	Nr	z dnia			
1	61/Z/2012	08.02.2012 r.	01.03.2012 r.		
2	397/Z/2012	15.10.2012 r.	15.10.2012 r.		
3	271/Z/2013	19.06.2013 r.	24.06.2013 r.		
4	329/Z/2013	31.07.2013 r.	31.07.2013 r.		
5	455/Z/2013	23.10.2013 r.	23.10.2013 r.		
6	562/Z/2013	11.12.2013 r.	11.12.2013 r.		
7	80/Z/2014	12.02.2014 r.	01.03.2014 r.		
8	207/Z/2014	14.05.2014 r.	14.05.2014 r.		
9	337/Z/2015	26.08.2015 r.	26.08.2015 r.		
10	154/Z/2018	21.03.2018 r	23.03.2018 r.		
11	235/Z/2018	09.05.2018 r.	25.05.2018 r.		
12	281/Z/2018	23.05.2018 r.	25.05.2018 r.		
13	349/Z/2018	27.06.2018 r.	01.07.2018 r.		
14	370/Z/2018	04.07.2018 r.	09.07.2018 r.		
15					
16					
17					
18					
19					
20					

UWAGA: Przy wprowadzaniu zmiany w tekście regulaminu należy wskazać numer porządkowy tej zmiany.

Spis treści

strona

Z M I A N Y 3

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE 5

§ 1. Zakres regulaminu 5
§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów 5
§ 3. Przepisy porządkowe 7

ROZDZIAŁ 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB 9
§ 4. Informacja o usługach 9
§ 5. Zawarcie umowy przewozu 9
§ 6. Zmiana umowy przewozu 10
§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte 12
§ 8. Terminy ważności biletów 13
§ 9. Sprzedaż biletów 14
§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach 16
§ 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej 16
§ 12. Grupowy przewóz osób 17
§ 13. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe 18
§ 14. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystan beilety na przejazdy wielokrotne 21
§ 15. Kontrola dokumentów przewozu 22
§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu 22

ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABRANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO 27
§ 17. Przewóz rzeczy, w tym rowerów i wózków dziecięcych 27
§ 18. Przewóz zwierząt 28

ROZDZIAŁ 4. INNE POSTANOWIENIA 30

§ 19. Reklamacje 30
§ 20. Skargi 32
§ 21. Rzeczy znalezione 33
§ 22. Dane osobowe 33
§ 23 Postanowienia końcowe 34

S P I S W Z O R Ó W D R U K Ó W 35

WZORY DRUKÓW 36

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres regulaminu

1. *Regulamin odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie - KM" (RP-KM)*, zwany dalej Regulaminem, został wydany z upoważnienia art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz.1983). 1 3,11
2. Regulamin stosuje się łącznie z:
   a) Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683),
   b) *Taryfą przewozową „Kolei Mazowieckich – KM" (TP-KM)*,
   c) rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 50). 11
3. Regulamin oraz jego zmiany ogłasza się na stronie internetowej KM www.mazowieckie.com.pl.
4. KM zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do Regulaminu:
   1) w punktach odprawy;
   2) w Wydziale Przepisów i Taryf KM;
   3) na stronie internetowej KM.
5. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchamianych przez „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o., zwaną dalej KM i określa:
   1) przepisy porządkowe odnoszące się do osób korzystających z usług KM, wynikające z rozporządzenia MI z dnia 23.11.2004r.;
   2) warunki przewozu osób, rzeczy (w tym rowerów i wózków) oraz zwierząt, zabieranych przez podróżnych do pociągu;
   3) rodzaje dokumentów przewozu oraz termin ich ważności;
   4) zasady:
      a) sprzedaży biletów oraz warunki korzystania z nich,
      b) pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej;
   5) zasady postępowania w przypadku:
      a) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
      b) grupowego przewozu osób,
      c) kontroli dokumentów przewozu w pociągu i postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu,
      d) przejazdu bez odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, 1
      e) rzeczy znalezionych;
   6) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz odwołań od wezwań do zapłaty; 1,13
   7) wzory druków.

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

1) **KM** – „Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000222735, NIP 113-25-20-369; 4
2) **pociąg** – pojazd kolejowy (np. elektryczny zespół trakcyjny – ezt), wykorzystywany przez KM jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym KM i napisem **Koleje Mazowieckie**, a w rozkładzie jazdy pociągów literą **KM**;
3) **stacja/przystanek osobowy** – przewidziane w rozkładzie jazdy miejsce zatrzymania pociągów KM, dla wsiadania i wysiadania podróżnych; stacja/przystanek osobowy, na którym nie ma kasy biletowej zwany dalej przystankiem nieobsadzonym;

4) **punkt odprawy** – miejsce (np. kasa biletowa), w którym KM lub podmiot upoważniony przez KM dokonuje odprawy podróżnych, tj. sprzedaży/legalizacji/aktywacji biletów itp.;
5) **kasjer biletowy** – pracownik KM lub osoba upoważniona przez KM, dokonująca sprzedaży/legalizacji/aktywacji biletów itp. w punkcie odprawy;
6) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności;
7) **biletomat** – automat do sprzedaży biletów KM;
8) **dokument przewozu –** bilet na przejazd/przewóz, wezwanie do zapłaty, zlecenie-bilet;
9) **bilet** – dowód zawarcia umowy przewozu (osoby, rzeczy lub zwierząt); również dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnych przejazdów (np. legitymacja poselska);
10) **bilet zastępczy -** bilet wydany podróżnemu przez osobę upoważnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany dokument przewozu;
11) **karta** – nośnik plastikowy, na którym jest zakodowany elektroniczny bilet okresowy, uprawniający do przejazdów dopiero po jego aktywacji;
12) **kodowanie** – elektroniczne zapisanie biletu np. okresowego na karcie, przy użyciu odpowiedniego urządzenia (terminala kodującego) w uprawnionym punkcie odprawy;
13) **aktywacja biletu** – nadanie terminu ważności, tj. pierwsze skasowanie elektronicznego biletu okresowego, poprzez zbliżenie karty do oznaczonego pola kasownika albo terminala kodującego (w uprawnionym punkcie odprawy) lub terminala kontrolerskiego (u kierownika pociągu);
14) **legalizacja biletu** – nadanie terminu ważności jednemu z przejazdów na podstawie biletu abonamentowego, zlecenia – biletu poprzez zamieszczenie (przez kasjera biletowego albo kierownika/konduktora pociągu) na dołączonym do biletu karnecie – daty wyjazdu oraz odcisku datownika albo pieczątki identyfikacyjnej;
15) **wymiana biletu** –zwrot ważnego biletu na przejazd/przewóz i jednoczesny zakup nowego biletu na przejazd /przewóz pociągami KM;
16) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów** – np.: legitymacja, zaświadczenie, książeczka i inne dokumenty, o których mowa w postanowieniach szczególnych TP-KM;
17) **kontroler** – osoba upoważniona przez KM do kontroli dokumentów przewozu, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
18) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt* – tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 1840, z późn. zm.); 11
19) **pies asystujący -** odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* – Dz. U. z 2018 r., poz. 511); 11
20) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej -** każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiejkolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
21) **TP-KM** – *Taryfa przewozowa „Kolei Mazowieckich - KM" (TP-KM)*;
22) **Załącznik do TP-KM** – *Załącznik do Taryfy przewozowej „Kolei Mazowieckich" (TP-KM)*;
23) **ustawa Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. *Prawo przewozowe* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983.); 7
24) **rozporządzenie MI z 23.11.2004r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 50); 11 11
25) **rozporządzenie MI z 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. *w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz. U. Nr 14, poz. 117); 11
26) **Rozporządzenie Nr 1371/2007 –** Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*

(Dz. U. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683);

27) **opłata dodatkowa –** opłata pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymanie lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z rozporządzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty dodatkowej określona jest w Załączniku do TP-KM;
28) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nie okazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z 20.01.2005r.; wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w Załączniku do TP-KM;
29) **rozporządzenie MTiB z 24.02.2006r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjne*go (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.); 14
30) **MFD** – Wydział Kontroli Dochodów KM;
31) **MHS** – Wydział Sprzedaży KM;
32) **MEE** – Wydział Eksploatacji i Organizacji Przewozów KM;
33) **MWW** – Wydział Windykacji KM;
34) **sekcja** –Sekcja Obsługi Podróżnych KM;
35) **podanie informacji do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty** – zamieszczenie jej na stronie internetowej KM, na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych, na terenie punktów odprawy, w formie plakatów, wywieszek, piktogramów;
36) **strona internetowa KM** – www.mazowieckie.com.pl;
37) **poświadczenie** – adnotacja zamieszczona na odwrotnej stronie biletu w zakresie zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu lub stanowiąca podstawę do zwrotu należności przez upoważnionego pracownika potwierdzona na bilecie odpowiednio:
    a) w punkcie odprawy – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika wraz z zamieszczeniem godziny jej dokonania,
    b) w pociągu – podpisem kierownika pociągu/konduktora odciskiem pieczątki identyfikacyjnej oraz znakownika; 9
38) **zlecenie-bilet** - dokument przewozu wydawany przez miejskie lub gminne ośrodki pomocy społecznej/pomocy rodzinie na przejazdy osób korzystających z pomocy społecznej na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004r. *o pomocy społecznej* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 1769 z późn. zm.); 9.11
39) **Karta Mazowiecka (Karta KM)** - nośnik plastikowy, na którym mogą być kodowane niektóre rodzaje biletów KM;
40) **Ogólne warunki wydawania i użytkowania Karty Mazowieckiej –** zasady określające wydawanie, użytkowanie Karty KM, kodowanie i kontrolę biletów KM zapisanych na Karcie KM. 9

§ 3. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdów pociągami KM są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia MI z 23.11.2004r.
2. Osoby korzystające z przejazdów pociągami obowiązane są podporządkować się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu, wydawanym przez kierownika pociągu/konduktora.
3. W pociągach KM zabrania się:
    1) palenia tytoniu w pociągu (całym);
    2) niszczenia, uszkadzania, zanieczyszczania i zaśmiecania;
    3) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie;
    4) wchodzenia osób nieuprawnionych do pociągów lub wydzielonych pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
    5) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach, do których dostęp osobom nieupoważnionym jest zabroniony;

6) zamalowywania pociągów (np. graffiti);
7) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody KM;
8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru;
9) wnoszenia i przewożenia rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, np. Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID);
10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
11) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych;
13) żebrania;
14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody KM;
15) przeprowadzania publicznych zbiórek bez zgody KM;
16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług KM;
17) wchodzenia osób nieupoważnionych do pociągów na torach postojowych;
18) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego bezpieczeństwa;
19) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nie przeznaczonych;
20) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz;
21) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
22) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
23) podczas jazdy:
    a) wychylania się z okien,
    b) otwierania zewnętrznych drzwi wagonów,
    c) blokowania drzwi i przebywania na stopniach wagonu,
    d) zatrzymywania się na pomostach między wagonami,
    e) przebywania na stopniach wagonu;
24) korzystania z toalet podczas postoju pociągu na stacji, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie;
25) podróżnym pozostawania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.

4. W przypadku:
    1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
    2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – kierownik pociągu/konduktor/kontroler pobiera opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie do zapłaty.
5. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
    1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi;
    2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz - jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego;
    3) odmawiające zapłacenia należności za przejazd/przewóz, w stosunku do których prowadzone są postępowania windykacyjne na okoliczność wielokrotnych wyłudzeń przejazdów i do dnia przejazdu nie uregulowali należności za zaległe przejazdy.
6. Podróżnemu, o którym mowa w ust 5 pkt 1-2 w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności odpowiedni do niewykorzystania, po potrąceniu 10% odstępnego, na zasadach określonych w § 13.

ROZDZIAŁ 2. ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

§ 4. Informacja o usługach

1. KM informuje o:
   1) zasadach zawarcia, zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
   2) rozkładzie jazdy pociągów;
   3) najniższych opłatach za przejazd/przewóz; oraz najdogodniejszej drodze przewozu:
   4) warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz warunkach przewozu rowerów;
   5) usługach dostępnych w pociągu;
   6) procedurach związanych z wnoszeniem skarg i reklamacji oraz trybem ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi;
   7) zakazie palenia tytoniu w pociągach.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, podaje się w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Ponadto informacje o usługach KM udzielane są bezpośrednio:
   1) w punktach odprawy;
   2) w pociągu, przez kierownika pociągu/konduktora;
   3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44 czynnym całodobowo. 7
4. Na stacjach/przystankach osobowych, na których jest czynna kasa biletowa, w wymiarze i stopniu uzależnionym od potrzeb i możliwości KM, zamieszcza się odpowiednio poniższe informacje:
   1) zakres czynności i godziny otwarcia kasy;
   2) możliwość nabycia biletu na przejazd/przewóz:
      a) w pociągu,
      b) w biletomatach,
      c) za pośrednictwem innych form dystrybucji, np.: przez komórkę, przez Internet;
   3) wybrane informacje z TP-KM i RP-KM;
   4) rozkład jazdy pociągów;
   5) o możliwości przejazdu pociągami KM osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu do tych pociągów oraz o udogodnieniach w nich; pod nr call center 22 364 44 44 czynnym całodobowo.; 7
   6) nazwy i adresy jednostek KM właściwych do rozpatrywania reklamacji i skarg; 13
   7) o prawach i obowiązkach pasażera, wynikających z Rozporządzenia WE Nr 1371/2007;
   8) dane kontaktowe organów właściwych do rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych Rozporządzeniem WE Nr 1371/2007 oraz adres Urzędu Transportu Kolejowego Al. Jerozolimskie 134, 00-928 Warszawa, email: utk@utk.gov.pl; 9
   9) inne ogłoszenia i informacje np. o ofertach KM, procedurach wnoszenia skarg i reklamacji.
5. Na stacjach, na których nie ma kasy biletowej zamieszcza się odpowiednio informacje, o których mowa w ust.4 pkt. 2-9. Ponadto zamieszcza się informacje o najbliższym punkcie odprawy, w którym:
   1) można nabyć bilet na przejazd/przewóz;
   2) obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępna pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
6. Na stronie internetowej KM zamieszczony jest szczegółowy wykaz wszystkich stacji/przystanków osobowych pod względem dostosowania do odprawy osób niepełnosprawnych.

§ 5. Zawarcie umowy przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego oraz odpowiednio jego bagażu do miejsca przeznaczenia.
2. Umowę przewozu potwierdza się jednym lub kilkoma biletami wydawanymi podróżnemu.
3. Umowę przewozu zawiera się przez:
   1) nabycie odpowiedniego biletu na przejazd/przewóz:
      a) osób,
      b) rzeczy – w tym roweru/wózka dziecięcego,
      c) psa;

2) zalegalizowanie/aktywację okazanego biletu (np.: abonamentowego, zlecenia-biletu na przejazd osób korzystających ze środków pomocy społecznej).

4. Rodzaje opłat taryfowych oraz zasady ich ustalania i stosowania, określone są w TP-KM, a wysokość opłat – w Załączniku do TP-KM lub w zasadach korzystania z ofert specjalnych, podanych do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty.
5. Bilet można nabyć/zalegalizować/aktywować:
   1) w punkcie odprawy;
   2) u kierownika pociągu/konduktora/kontrolera;
   3) w biletomacie (tylko nabyć);
   4) przez komórkę;
   5) przez internet.
6. Należności w złotych wynikające z umowy przewozu, podróżny może uregulować:
   1) gotówką - w punkcie odprawy i u kierownika/konduktora/kontrolera;
   2) przelewem – na warunkach określonych odrębnie po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody MHS;
   3) kartą płatniczą – wyłącznie w odpowiednio oznaczonych punktach odprawy, wyposażonych w terminal POS.
7. Opłaty i stawki określone w Załączniku do TP-KM lub ofertach specjalnych, stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu sprzedaży.
8. Biletów oraz innych dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów wydawanych przez KM nie wolno foliować, pod rygorem nieważności.
9. Bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego:
   1) co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony;
   2) zafoliowany;
   3) nie należący do okaziciela (dotyczy dokumentów imiennych);
   4) z nie poświadczonymi adnotacjami;
   5) zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych;
   6) wypełniony w sposób nietrwały, np. ołówkiem,

   uważa się za nieważny.
10. Za bilet lub legitymację zagubioną, zniszczoną, zafoliowaną lub skradzioną, KM nie zwraca zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w wypadku zgłoszenia straty do organów ścigania, z zastrzeżeniem biletów zakodowanych na Karcie Mazowieckiej. 9
11. Podróżny, który posiada ważny bilet może zabrać ze sobą do pociągu:
    a) rzeczy – na zasadach określonych w § 17,
    b) zwierzęta – na zasadach określonych w § 18.
12. Bilety jednorazowe wydane na odległość przejazdu nie mniejszą niż 50 km, zawierające nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, informacje pozwalające na identyfikację rodzaju usługi, kwotę należności wraz z podatkiem oraz kwotę podatku, uznaje się za fakturę VAT na postawie rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 28.03.2011 r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz. U. nr 68; poz. 360). 1
13. Z tytułu nabycia biletu w kasie KM podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT, nie później niż siódmego dnia od dnia wystawienia biletu. Fakturę VAT wystawia kasa dokonująca sprzedaży biletu bądź dowolna kasa KM. W razie nabycia biletu w pociągu fakturę VAT wystawia dowolna kasa KM lub MFD. Po tym terminie fakturę VAT wystawia tylko MFD, na pisemny wniosek podróżnego. Wystawca faktury na bilecie zamieszcza adnotację o jej wydaniu.

§ 6. Zmiana umowy przewozu

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu wyjazdu;
   2) stacji przeznaczenia;
   3) klasy wagonu;

4) drogi przewozu;
5) zakresu uprawnień do ulgi.

3. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której KM przysługuje wyższa należność za przewóz, podróżny powinien dopłacić różnicę należności w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem przejazdu.
4. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny może zmienić umowę przewozu w zakresie określonym w ust. 3, dopłacając różnicę należności kierownikowi pociągu/konduktorowi, pod warunkiem, że zgłosi zamiar zmiany najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której ma nastąpić zmiana. W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu.
5. W celu dokonania zmiany umowy przewozu uprawniającej do otrzymania zwrotu należności, podróżny jest obowiązany uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie.
   Poświadczenia dokonuje:
   1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasjer biletowy lub inny upoważniony pracownik w punkcie odprawy;
   2) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu/konduktor pod warunkiem zgłoszenia zmiany w sposób określony w § 9 ust. 13.
6. Jeżeli podróżny zamierza wyjechać przed pierwszym dniem ważności biletu, powinien zgłosić się do punktu odprawy w celu dokonania wymiany biletu, na zasadach określonych w ust. 14.
7. Podróżny, który chce rozpocząć przejazd przed pierwszym dniem ważności biletu i nie dopełnił wymaganych formalności w punkcie odprawy, zobowiązany jest zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora, w sposób określony w § 9 ust. 13, w celu uzyskania na bilecie poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu (*„Przejazd w dniu ..... w pociągu nr .....”)*. Termin ważności takiego biletu liczy się od dnia wskazanego w poświadczeniu.
   Obowiązek zgłaszania nie dotyczy osób wymienionych w § 9. ust. 13. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli.
8. Jeżeli podróżny nie może rozpocząć podróży ze stacji wyjazdu w określonej na bilecie strefie czasowej – powinien zgłosić się do punktu odprawy przed rozpoczęciem tej strefy, w celu wymiany biletu.
9. Brak poświadczenia o zmianie terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.
10. Zmiana umowy przewozu na przejazdy wielokrotne (bilety strefowe czasowe i okresowe, bilety dobowe, 3-dniowe, bilety okresowe odcinkowe, bilety abonamentowe) jest możliwa tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu i wymaga wymiany biletu na nowy.
    Dopuszcza się możliwość wcześniejszego rozpoczęcia podróży na podstawie biletu dobowego, po uzyskaniu u kierownika pociągu/konduktora poświadczenia o treści: *Bilet ważny 24 godz. od godz. .....*, na zasadach określonych w § 9 ust. 13 Regulaminu.
    Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
11. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy:
    1) dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd na zasadach określonych w § 13, z tym że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego;
    2) wydaje nowy bilet zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację „*WYMIANA*”.
    Wymiany można dokonać tylko jeden raz; kolejna wymiana traktowana jest jako zwrot biletu (odstąpienie od umowy przewozu).
12. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, zamierzający odbyć przejazd pociągiem KM:
    1) poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – obowiązany jest nabyć nowy bilet od pierwotnej stacji przeznaczenia do nowej stacji przeznaczenia;
    2) inną drogą niż określona na bilecie:
       a) krótszą lub równą – powinien uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: *„Przejazd w dniu ….. od stacji …. do stacji …… przez ……”*,
       b) dłuższą – powinien nabyć nowy bilet na przejazd, a na bilecie międzynarodowym – uzyskać poświadczenie o jego niewykorzystaniu na danym odcinku drogi przewozu;
    3) *skreślony*.
13. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt. 2-5 można dokonać na warunkach określonych w §§ 7-11 i §§ 36-37 TP-KM.
14. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

9

9

15. Każde poświadczenie (adnotacja) zamieszczone na bilecie musi być odpowiednio potwierdzone przez osobę, która tego dokonała:
    1) w punkcie odprawy – odciskiem datownika i podpisem kasjera biletowego lub osoby upoważnionej;
    2) w pociągu – odciskiem pieczątki identyfikacyjnej i podpisem kierownika pociągu/konduktora.
16. Zmiany umowy przewozu zawartej na przejazd pociągiem innego przewoźnika, dokonuje się na warunkach przez niego określonych.

§ 7. Rodzaje biletów i dane na nich zawarte

1. Bilety KM drukowane są:
    1) w języku urzędowym – polskim; 6
    2) czcionką Latin (USA, Standard Europe).
2. KM wydaje następujące rodzaje:
    1) dokumentów przewozu:
        a) bilety na przewóz osób i przewóz roweru, bagażu ręcznego, psa wydawane na drukach wg wzorów nr 1-6,
        b) bilet zastępczy- wydawany na druku wg wzoru nr 9,
        c) zlecenia - bilety na kredytowane przejazdy z tytułu pomocy społecznej – wzór zamieszczony w TP-KM,
        d) wezwania do zapłaty - wydawane wg wzoru nr 12;
    2) dokumentów:
        a) karnet do biletu abonamentowego (wzór nr 8),
        b) zgłoszenie przejazdu grupy - wzór określony w § 37 TP-KM;
    3) innych druków:
        a) poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd – wzór nr 10,
        b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu – wzór nr 13.
3. Na przewóz osób KM wydaje następujące rodzaje biletów:
    1) jednorazowe – na przejazd w jedną stronę, albo na przejazd „tam i z powrotem”:
        a) wycieczkowe,
        b) dla zorganizowanej grupy podróżnych na przejazd pociągiem ujętym w rozkładzie jazdy,
        c) na przewóz pod nadzorem podróżnego:
            – rzeczy/wózka dziecięcego,
            – roweru,
            – psa;
    2) okresowe (wydawane na drukach wg wzoru nr 7-7a), uprawniające do wielokrotnych przejazdów/przewozów roweru: 8
        a) strefowe czasowe (ważne 2, 4 lub 6 godzin),
        b) strefowe imienne (miesięczne, kwartalne),
        c) odcinkowe (imienne i bezimienne),
        d) dobowe (imienne),
        e) 3-dniowe (imienne);
    3) abonamentowe (wzór nr 1-1a), wydawane wraz z karnetem (wzór nr 8). 8
4. Na przewóz rowerów KM wydaje następujące rodzaje biletów:
    1) jednorazowy z ceną zryczałtowaną – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd;
    2) do biletu dobowego;
    3) bilet miesięczny.
5. Bilet na przejazd powinien zawierać:
    1) nazwę sprzedawcy (np. „Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.”) i NIP KM;
    2) opłatę za przejazd wraz z podatkiem oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU); w przypadku manualnego (odręcznego) wystawienia biletu – stawkę PTU wpisuje się wyłącznie na żądanie podróżnego;
    3) oznaczenie przewoźnika (np. „Koleje Mazowieckie”, 11- „KM”);
    4) relację przejazdu („od”– „do”) albo odcinek lub obszar obowiązywania;
    5) kategorię pociągu i klasę wagonu;
    6) zastosowaną taryfę, z określeniem liczby osób podróżujących wg danej taryfy, np.:

a) normalną dla 2 osób: „N” – „2”,
b) ulgową dla 1 osoby, z podaniem wymiaru ulgi, np.: „U” – „1”, „33%”;

7) datę wyjazdu;
8) termin ważności, oznaczony datą (np. 04.01.11 lub 20.10.2011), strefą czasową (w przypadku biletu jednorazowego lub strefowego czasowego, z wyjątkiem biletów na przejazd z ulgą 15%), albo w sposób opisowy (w przypadku biletu wycieczkowego);
9) imię, nazwisko właściciela biletu, numer dokumentu ze zdjęciem wpisane przez podróżnego czytelnie w sposób trwały w miejscu przeznaczonym na bilecie po otrzymaniu biletu – w przypadku biletu imiennego;
10) wypis w brzmieniu: *„Ważny z biletem na przejazd nr ....”* – w przypadku biletu jednorazowego z ulgą 15% wydawanego na przejazd powrotny;
11) wypis w brzmieniu: „PRZEWÓZ – POD OPIEKĄ PODRÓŻNEGO. Ważny z biletem na przejazd nr ……” – w przypadku biletu wydawanego na przewóz rzeczy/wózka dziecięcego, roweru lub psa.

Ponadto na każdym bilecie jest jego numer, data i godzina wystawienia oraz oznaczenie kasy wydania, a w przypadku biletu wydanego w pociągu – numer identyfikacyjny kierownika pociągu (kontrolera).

6. Oprócz danych wymienionych w ust. 4, bilet może zawierać:
   1) oznaczenie rodzaju oferty (np. „WYCIECZKOWY”, „PRZEJAZD RODZINNY”, „RZECZ LUB WÓZEK DZ.”;
   2) odległość taryfową przejazdu;
   3) informacje taryfowe dotyczące przewozu;
   4) określenie drogi przejazdu („przez”);
   5) zapis o formie płatności (np. „GOTÓWKA”);
   6) inne informacje.

§ 8. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.
2. Termin ważności biletu:
   1) na przejazd jednorazowy:
      a) do 100 km (zarówno w jedną stronę jak i „tam i z powrotem”) – 1 dzień,
      b) powyżej 100 km:
         − w jedną stronę – 2 dni,
         − „tam i z powrotem” – 4 dni;
   2) wycieczkowego – zgodnie z postanowieniami § 33 TP-KM;
   3) okresowego:
      a) odcinkowego – zgodnie z postanowieniami §§ 40, 41 lub 42 TP-KM,
      b) strefowego czasowego, strefowego imiennego – zgodnie z postanowieniami §§ 43 lub 44 TP-KM,
      c) dobowego – 24 godziny licząc od godziny sprzedaży lub wskazanej przez nabywcę;
      d) 3-dniowego - przez 3 dni – tj. do godziny 24.00 trzeciego dnia ważności biletu;
   4) wg ofert specjalnych – jest określony w warunkach stosowania tych ofert.
3. Termin ważności biletu rozpoczyna się od daty albo daty i godziny zamieszczonej na nim za pomocą nadruku, datownika lub stempla, albo wpisu odręcznego kasjera biletowego/kierownika pociągu. Dzień liczy się od godziny 0.01 do 24.00.
4. Podróż na podstawie biletu jednorazowego (zalegalizowanego karnetu biletu abonamentowego); musi być rozpoczęta w pierwszym dniu ważności, określonym na bilecie (karnecie) jako dzień wyjazdu, przy czym:
   1) wyjazd na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę oraz wyjazd w kierunku „tam” na podstawie biletu ważnego na przejazd „tam i z powrotem” należy rozpocząć w strefie czasowej oznaczonej na bilecie, tj. w ciągu jednej godziny od godziny nabycia biletu lub wskazanej przez podróżnego; dotyczy to również biletów wycieczkowych. Na obszarze/w relacji, określonych w TP-KM lub ofercie specjalnej, mogą być stosowane inne strefy czasowe;
   2) wyjazd w kierunku „z powrotem” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” w relacji powyżej 100 km, może rozpocząć się w dowolnym dniu ważności biletu;
   3) nie zamieszcza się stref czasowych:

a) na biletach wycieczkowych na przejazd „tam”, jeśli wyjazd następuje w dniu poprzedzającym dni wolne od pracy,
b) na biletach z ulgą 15% na przejazd z powrotem.

5. W ramach ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
6. Jeżeli zmiana umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd w relacji do 100 km spowoduje, że łączna odległość przejazdu przekroczy 100 km – obowiązuje nowy termin ważności, wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę różnicy należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
7. Podróżny może rozpocząć podróż przed godziną wyjazdu oznaczoną na bilecie: 13
   a) jednorazowym, z wyjątkiem ofert specjalnych z określoną godziną obowiązywania (patrz Dział VI TP-KM),
   b) strefowym czasowym KM,
   c) dobowym KM,

   w przypadku przyjazdu na stację opóźnionego pociągu, którym może być zrealizowany przejazd w relacji/obszarze określonej na bilecie.
8. Podróż powinna być zakończona do godziny 24.00 ostatniego dnia ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.
9. Jeżeli podróżny rozpoczął podróż lub wznowił ją po przerwie ze stacji pośredniej w takim czasie, że ukończenie jej w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed północą ostatniego dnia terminu ważności biletu.
   Tylko podróżny z biletem o jednodniowym terminie ważności, który rozpoczął podróż w dniu ważności biletu, może dojechać do stacji przeznaczenia nawet po północy pod warunkiem, że odbywa przejazd bez przerwy w podróży. Za przerwę w podróży nie uważa się przesiadania do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
10. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po północy ostatniego dnia ważności biletu.
11. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu strefowego czasowego przeszkodziło opóźnienie pociągu, zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do stacji po upływie strefy czasowej określonej na tym bilecie, obejmującej czas planowanego przyjazdu tego pociągu.

§ 9. Sprzedaż biletów

1. W punktach odprawy, zakres czynności kas biletowych, godziny ich otwarcia oraz dni, w których odprawa jest zawieszona, oznacza się w sposób zwyczajowo przyjęty (np. w formie wywieszek, piktogramów). Wykaz punktów odprawy KM, godziny ich otwarcia oraz zakres czynności, zamieszczony jest na stronie internetowej KM.
2. W punktach odprawy KM podróżni, posiadający bilety wymagające legalizacji (np. abonamentowe), są obsługiwani poza kolejnością.
3. W punktach odprawy KM kasy biletowe prowadzą sprzedaż biletów:
   1) na przejazd;
   2) na przewóz pod nadzorem podróżnego:
      a) rzeczy, roweru, wózka dziecięcego,
      b) psa

   od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na której zatrzymują się pociągi danego rodzaju, a także dokonują ich przedsprzedaży, na zasadach określonych w ust. 7.
4. Przy sprzedaży biletu abonamentowego wydaje się karnet (wzór nr 8) do tego biletu. Numer biletu zamieszcza się na karnecie, a numer karnetu – na bilecie. Bilet jest ważny tylko z karnetem do niego wydanym. Każde pole karnetu traktowane jest jak przejazd jednorazowy.
5. Wszystkie punkty odprawy KM upoważnione są również do legalizacji biletów na przejazd i zleceń-biletów na kredytowany przejazd, a niektóre – także do kodowania/aktywacji biletów okresowych.

6. Na niektórych stacjach zatrzymania pociągów KM zainstalowane są biletomaty, z których można nabyć bilet na przejazd pociągiem KM zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie wyłącznie od stacji, na której znajduje się biletomat.
7. Przed terminem wyjazdu można nabyć w przedsprzedaży – tylko w punktach odprawy – wg cen obowiązujących w dniu zakupu:
   1) do 7 dni naprzód:
      a) bilety strefowe czasowe,
      b) bilety dobowe,
      c) 3-dniowe,
      d) bilety okresowe (tygodniowe, dwutygodniowe, miesięczne, kwartalne),
      e) bilety okresowe na przewóz roweru,
      (np. w dniu 5 października na przejazd w dniu 11 października);
   2) do 30 dni naprzód:
      a) bilety jednorazowe na przejazd osób,
      b) abonamentowe,
      c) bilety na przewóz rzeczy/wózka dziecięcego, roweru i psa,
      (np. w dniu 12 marca na przejazd w dniu 10 kwietnia),

   chyba, że zasady korzystania z ofert taryfowych lub specjalnych przewidują inne terminy przedsprzedaży.
8. Legalizacja przejazdów na podstawie:
   1) biletów abonamentowych można dokonać:
      a) w punkcie odprawy – najwcześniej na 30 dni przed terminem wyjazdu,
      b) w pociągu – na warunkach określonych w ust. 14.
   2) zleceń –biletów:
      a) można dokonać w kasie biletowej – do 30 dni naprzód przez ostemplowanie go datownikiem oraz stempla *„Wyjazd w dniu....”*;
      b) w pociągu na warunkach określonych w ust. 13 – wyłącznie w dniu wyjazdu, dokonuje się poprzez wpisanie przez kierownika/konduktora daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczątką indentyfikacyjną. Za legalizację pobierana jest opłata wskazana w Załączniku, z wyjątkiem osób wymienionych w ust. 13.
9. Nabywając bilet KM, podróżny powinien określić:
   1) rodzaj biletu (np. jednorazowy);
   2) datę wyjazdu;
   3) relację przejazdu (od stacji – do stacji), strefę lub obszar;
   4) godzinę odjazdu pociągu (albo jego nazwę lub numer);
   5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – rodzaj przysługującej ulgi) oraz liczbę osób korzystających z tej samej taryfy,

   ponadto podróżny może wskazać ofertę, z której chce skorzystać (np. bilet wycieczkowy, przejazd rodzinny, KM-26).
11. W pociągu:
   1) sprzedawane/legalizowane są bilety jednorazowe na życzenie podróżnego;
   2) aktywowane są bilety okresowe, abonamentowe – podróżnym, którzy nie aktywowali posiadanego biletu w punkcie odprawy, przed rozpoczęciem podróży.
12. Kierownik pociągu/konduktor/kontroler przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie gotówką. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, kierownik pociągu wystawia wezwanie do zapłaty wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.
13. Podróżny nieposiadający ważnego dokumentu przewozu lub posiadający bilet niezalegalizowany/nieaktywowany jest zobowiązany wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła składu (kierunku jazdy) i zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora w pierwszym przedziale, w celu nabycia, zalegalizowania lub aktywowania biletu, a w przypadku nieobecności kierownika pociągu/konduktora w pierwszym przedziale – oczekiwać w tym przedziale na jego przybycie.
   W przeciwnym razie podróżny jest traktowany jak osoba jadąca bez ważnego biletu i wówczas – oprócz należności przewozowych – uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.
   Wyjątek stanowią osoby:
   – niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej,

2
10

– niewidome, podróżujące bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
– poruszające się na wózku inwalidzkim, odbywające przejazd z lub bez osoby towarzyszącej. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli i nie pobiera się od nich opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.

14. Podróżny, który nabywa w pociągu bilet na przejazd/przewóz, legalizuje bilet abonamentowy, zlecenie-bilet, a rozpoczął podróż ze stacji/przystanku osobowego z czynnym punktem odprawy, przy czym nie uzyskał Poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie (wg wzoru nr 10), oprócz opłaty za przejazd uiszcza opłatę dodatkową za wydanie biletu w pociągu, przewidzianą w Załączniku do TP-KM.
W przypadku aktywacji biletu nie pobiera się opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.
15. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej", zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy (w punkcie odprawy) lub do kierownika pociągu/konduktora, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet. W przeciwnym wypadku podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego biletu na przejazd.
16. Punkty odprawy usytuowane na terenie stacji, są otwarte – w zależności od potrzeb miejscowych – przez całą dobę albo co najmniej w takim czasie przed odjazdem pociągu, aby podróżni zdążyli zaopatrzyć się w bilety.
17. Podróżny, który zgłosi się do punktu odprawy tuż przed odjazdem pociągu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do miejsca odjazdu pociągu, ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego przyjścia do kasy biletowej.
18. Jeżeli w punkcie odprawy znajduje się większa liczba kas biletowych oznacza się je cyframi lub dużymi literami i zaopatruje w napisy (piktogramy) informujące o zakresie czynności kas.
19. Bezpośrednio po otrzymaniu biletu, podróżny obowiązany jest sprawdzić, czy dane w nim określone są zgodne z jego żądaniem. Jeżeli podróżny zaniecha tego obowiązku, ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu. 1

§ 10. Wyznaczanie i zajmowanie miejsc w pociągach

1. W pociągach KM wyznacza się miejsca dla:
   1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 oraz kobiet w ciąży – dwa miejsca w każdym wagonie;
   2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej – dwa miejsca najbliżej każdych drzwi wejściowych do wagonu;
   3) podróżnych z większym bagażem, rowerem, wózkiem – wyznacza się miejsca w zależności od rodzaju eksploatowanego taboru.

   Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów.
2. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 1 mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.
3. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez osoby wymienione w ust. 1, mogą być zajmowane przez innych podróżnych tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
4. Podróżny ma prawo zająć – dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać – po jednym wolnym miejscu. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić – na ogólnych zasadach – bilet na przejazd wg taryfy normalnej.
5. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać psów ani bagażu ręcznego.

§ 11. Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. KM stosuje niedyskryminujące zasady korzystania z przewozu pociągami KM osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w miarę możliwości KM zapewnia możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami. Pracownicy KM zobowiązani są do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, w celu zapewnienia osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do swoich usług. Dotyczy to również podróży z przesiadkami lub przejściem do pociągu innego przewoźnika.

3. Informacje o dostępności do pociągów KM, o udogodnieniach zastosowanych w pociągach KM dla niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej udzielane są bezpośrednio w punktach informacyjnych, punktach odprawy, telefonicznie, na stronie www.mazowieckie.com.pl. (patrz § 4 ust. 4).
4. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania/ wysiadania do/z pociągu KM zapewnia nieodpłatną pomoc. Warunkiem jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy przynajmniej na 48 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku.
5. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przyjmowane są pod nr call center (22) 364 44 44 czynnym całodobowo. Zgłaszający obowiązany jest podać: 2
   1) datę i godzinę przejazdu;
   2) relację przejazdu;
   3) czy osoba niepełnosprawna posiada bilet na przejazd;
   4) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróżnego lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
   5) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego;
   6) czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama;
   7) czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektryczny, składany, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik itp.);
   8) inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podróżny odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.
6. Zgłaszający informowany jest o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić - nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.
7. Jeśli nie dokonano powiadomienia zgodnie z ust. 4, np. w kasie biletowej lub u drużyny konduktorskiej danego pociągu, a również, kiedy KM nie ma możliwości w tej sytuacji wyznaczyć osób do pomocy osobie niepełnosprawnej lub ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie racjonalne i stosowne wysiłki, by osoby te mogły odbyć podróż.
8. Jeżeli udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej nie jest możliwe - dotyczy to stacji o utrudnionym dostępie do peronów, ze względu na istniejące bariery architektoniczne, na których nie ma personelu oraz z przyczyn technicznych i organizacyjnych, niemożliwy jest przewóz osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej - wówczas osoba wyznaczona/pracownik, do którego zgłosiła się osoba niepełnosprawna, informują ww. osobę o stacji dostosowanej i stacji, na której obecny jest personel udzielający bezpośrednio pomocy osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej.
9. Na stacjach i przystankach osobowych zamieszcza się informację/ogłoszenie dotyczące najbliższej stacji:
   1) dostosowanej do obsługi osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej;
   2) na której obecny jest personel udzielający bezpośrednio pomocy osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej,

   z podanym nr telefonu, pod którym taką informację można uzyskać.
   Ponadto na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl. – zakładka „Prawa i obowiązki pasażerów" zamieszczono ww. informacje oraz wykaz zawierający warunki techniczne stacji /przystanków KM.

§ 12. Grupowy przewóz osób

1. Umowę grupowego przewozu osób zawiera z KM organizator takiego przewozu.
2. Grupowy przewóz osób może odbywać się:
   1) pociągami przewidzianymi w rozkładzie jazdy;
   2) pociągami nadzwyczajnymi uruchamianymi na zamówienie (wzór nr 11),

   w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych KM.
3. Terminy i warunki realizacji zamówień na przejazdy grupowe określone są w postanowieniach odpowiednio § 37 TP-KM.
4. Przy przejazdach na podstawie biletów wydanych dla uczestników przejazdu grupowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 8.

5. W grupowym przewozie osób do obowiązków organizatora należy nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Organizator i uczestnik ponoszą odpowiedzialność solidarną za wyrządzone szkody w mieniu KM.
6. Zmiana terminu wyjazdu na podstawie biletu wydanego dla uczestników przejazdu grupowego nie jest możliwa.
7. W przypadku rezygnacji grupy z przejazdu, zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd grupy wydany na podstawie „Karty przejazdu grupy", może być dokonany:
   1) przed rozpoczęciem terminu jego ważności – w kasie biletowej na ogólnych zasadach;
   2) po rozpoczęciu terminu ważności – przez MHS w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach, o których mowa w § 19,

   z potrąceniem 10% odstępnego.
8. W razie, gdy z biletu na przejazd grupy wydanego na „Karty przejazdu grupy" będzie korzystała mniejsza liczba osób, ale:
   1) liczba uczestników korzystających z przejazdu nie będzie mniejsza niż 10 osób, wówczas:
      a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa, na podstawie nowego druku „Karty przejazdu grupy", wydaje nowy bilet na przejazd grupy dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem 10 % odstępnego,
      b) po zakończeniu podróży – zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie korzystały z przejazdu, dokonuje się na zasadach określonych w § 19 – po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez organizatora przejazdu – na stacji wyjazdu lub u kierownika pociągu/konduktora – poświadczenia na bilecie, w brzmieniu: *„Bilet wykorzystany przez …. osób, od stacji ….. do stacji ……."*; 1
   2) liczba uczestników korzystających z przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób (pozostałym uczestnikom nie przysługuje przejazd grupowy), wówczas:
      a) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami do ulg przejazdowych. Organizator ewentualnie otrzymuje zwrot, po potrąceniu odstępnego, albo dopłaca różnicę należności,
      b) po rozpoczęciu przejazdu – kierownik pociągu wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu, zgodnie z ich indywidualnymi uprawnieniami do ulg przejazdowych, a okazany bilet grupowy poświadcza adnotacją w brzmieniu: *„Bilet niewykorzystany, wydano dla …. (liczba osób) bilet (bilety) nr …."*, zamieszczając datę, podpis i odcisk pieczątki identyfikacyjnej.

      Oprócz należności taryfowych kierownik pociągu pobiera opłatę za wydanie w pociągu biletu.

      Zwrotu należności za bilet na przejazd grupy, można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, zgodnie z postanowieniami § 19. 1
9. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.

§ 13. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety jednorazowe

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez KM:
   1) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu lub w punkcie, w którym dokonano zakupu biletu – w pierwszym dniu ważności, przed upływem strefy czasowej oznaczonej na bilecie:
      a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu lub
      b) w razie rezygnacji z przejazdu „tam" lub w kierunku „z powrotem" na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem".

   Jeżeli podróżny zgłosi się w innym punkcie odprawy niż określony w pkt. 1, wówczas kasjer biletowy zamieszcza na bilecie adnotację w brzmieniu: *„Podróżny zgłosił rezygnację w dniu …… o godz. …… Dochodzenie zwrotu należności w drodze pisemnego wniosku"*.

Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny, o zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet można ubiegać się w drodze pisemnego wniosku, na zasadach określonych w § 19 ust. 3-5, które można składać: 13

a) w dowolnym punkcie odprawy KM,
b) osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy:

„Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
Zespół Skarg i Reklamacji
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;

2) w pociągu lub na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie;
3) w punkcie odprawy na stacji wyjazdu powrotnego, na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”:
   a) w terminie ważności biletu – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem” w relacjach do 100 km,
   b) najpóźniej w przedostatnim (trzecim) dniu ważności biletu – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem” w relacjach powyżej 100 km,
   c) najpóźniej w ostatnim dniu wolnym od pracy – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem” na podstawie biletu wycieczkowego,

   z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.

3. Zwrot należności za niewykorzystany bilet z ulgą 15% na przejazd „z powrotem” można uzyskać: 1
   1) na stacji wyjazdu tylko w czasie ważności biletu na przejazd „tam” wydanego wg taryfy normalnej;
   2) na stacji wyjazdu powrotnego w terminie ważności biletu z ulgą 15% na przejazd „z powrotem”.

   Podróżny do zwrotu powinien przedłożyć obydwa bilety (komplet).
4. W przypadku rezygnacji z przejazdu „z powrotem” na podstawie biletu wycieczkowego na przejazd „tam i powrót” z ulgą 33%, kwota zwrotu stanowi różnicę w cenie biletu wycieczkowego na przejazd „tam i powrót” z ulgą 33%, a ceną biletu wycieczkowego za przejazd „tam” z ulgą 15%, po potrąceniu odstępnego.
5. Zwrot należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego niewykorzystania, po potrąceniu 10 % odstępnego. Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio
6. Nie wymaga poświadczenia bilet:
   1) całkowicie niewykorzystany – zwrócony najpóźniej w dniu poprzedzającym pierwszy dzień jego ważności lub przed rozpoczęciem strefy czasowej;
   2) zwrócony w pierwszym dniu ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 6 ust. 11, przed rozpoczęciem strefy czasowej określonej na bilecie. 1
7. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet, odpowiednio poświadczony, dokonuje punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów – w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.

   Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, a za częściowo niewykorzystany – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie.

   Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8.
8. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
   1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KM;
   2) w przypadku zwrotu biletu w ramach jego wymiany na zasadach, o których mowa w § 6 ust. 8 i 11.
9. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd (bez potrącania odstępnego), a ponadto bezpłatny powrót do miejsca wyjazdu, chyba że KM nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

   Bezpłatny przejazd do miejsca wyjazdu odbywa się na podstawie posiadanego przez podróżnego biletu, na którym kierownik pociągu lub kasjer biletowy (na stacji przerwania przejazdu), zamieszcza adnotację w brzmieniu: *„Bezpłatny powrót poc. nr … do stacji...”*, potwierdzoną podpisem i odciskiem pieczątki identyfikacyjnej lub datownika.

Zwrot należności za bilet na przejazd, który został przerwany, można uzyskać:
1) w punkcie odprawy na stacji przerwy w podróży (wyłącznie w przypadku, gdy podróżny nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu), albo
2) w punkcie odprawy pierwotnego wyjazdu, albo
3) w dowolnym punkcie odprawy dokonującym sprzedaży biletów KM, w terminie 30 dni od pierwszego dnia ważności biletu, albo
4) w drodze pisemnej reklamacji złożonej na zasadach określonych w § 19 w ciągu roku od daty zakupu biletu. 1

W przypadkach, o których mowa w pkt. 2-4, bilet musi być odpowiednio poświadczony przez uprawnioną osobę, o której mowa w zdaniu drugim. 7

10. W razie korzystania z biletu (biletów) na przejazd przez mniejszą liczbę osób niż wskazana na bilecie (biletach):
    1) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy wydaje nowe bilety dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu i dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, z potrąceniem odstępnego,
    2) po zakończeniu podróży – punkt odprawy dokonuje zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, po potrąceniu odstępnego, pod warunkiem uzyskania przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu (biletów) w punkcie odprawy na stacji pośredniej poprzedzającej zmianę lub u kierownika pociągu.
11. Jeżeli bilet na przejazd był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i niewykorzystanie biletu nie zostało wcześniej poświadczone, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za:
    1) początkową cześć drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu;
    2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie:
        a) strefy czasowej wyjazdu oznaczonej na bilecie,
        b) terminu ważności biletu na przejazd „tam i z powrotem” – w razie rezygnacji z przejazdu „z powrotem”.
12. Jeżeli podróżny:
    1) nie przedłoży w punkcie odprawy odpowiednio poświadczonego biletu w terminie określonym w ust. 7, lub
    2) udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, 1

    zwrotu należności może dochodzić na zasadach określonych w § 19.
13. W razie zmiany umowy przewozu w pociągu i zamieszczeniu przez kierownika/konduktora pociągu na przedłożonym przez podróżnego bilecie adnotacji o jego niewykorzystaniu z jednoczesnym wydaniem nowego biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za tak poświadczony bilet bez potrącania odstępnego.
14. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany wyłącznie przez ten punkt odprawy, który wydał bilet z fakturą, po uprzednim wystawieniu faktury korygującej o ile podróżny zgłosi się w tym samym miesiącu kalendarzowym i faktura była wystawiona na niego lub posiada upoważnienie do odbioru faktury korekty wystawione przez nabywcę usługi .

    W przypadku, gdy podróżny posiada ze sobą oryginał faktury VAT, należy dokonać zwrotu biletu oraz wystawić fakturę korektę, a na oryginale faktury VAT odpisać: *„Do niniejszej faktury wystawiono fakturę korygującą nr…”*. W przeciwnym razie zwrotu należności dokonuje MFD, na zasadach określonych w § 19 ust. 3-5. 1
15. Zasady zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazd grupy, określają postanowienia § 12.
16. Zwrotu należności za bilet zakupiony w biletomacie dokonuje się na zasadach określonych w postanowieniach ust. 1-10.
17. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje dowolna kasa biletowa KM wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.

    W przypadku nie okazania dowodu sprzedaży, zwrot należności odbywa się na zasadach określonych w § 19 ust. 3-5.

§ 14. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne, zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności, bilet dobowy i 3- dniowy zwrócony na stacji nabycia przed upływem pierwszej godziny jego ważności -zwraca się zapłaconą należność, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i 8. 12
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy:
   1) tygodniowy lub dwutygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności; 1
   2) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności;

   zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7;
   3) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30 dnia terminu ważności, zwraca się różnicę pomiędzy ceną biletu kwartalnego, a należnością za wykorzystane przejazdy wyliczoną na podstawie ceny biletu miesięcznego na odległość zwracanego biletu kwartalnego,

   z zastrzeżeniem ust. 8. 12
3. Za częściowo niewykorzystany bilet abonamentowy, przedłożony – wraz z załączonym do niego karnetem – najpóźniej w ostatnim dniu terminu jego ważności, zwraca się należność za opłacone i niewykorzystane przejazdy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7.
4. Nie podlegają zwrotowi należności za:
   1) bilety strefowe czasowe wydane na przejazdy w I strefie, przedłożone po rozpoczęciu terminu ich ważności;
   2) bilety strefowe czasowe wydane na przejazdy w I i II albo I-III strefie, przedłożone w punkcie zakupu po upływie pierwszej godziny ich ważności lub po rozpoczęciu terminu ważności – w punkcie odprawy innym niż punkt zakupu biletu;
   3) bilety dobowe i 3-dniowe, przedłożone po upływie pierwszej godziny ich ważności, lub po rozpoczęciu terminu ważności – w punkcie odprawy innym niż punkt zakupu biletu;
   4) częściowo niewykorzystane bilety odcinkowe miesięczne, przedłożone po upływie terminu określonego w ust. 2.
5. Każdy punkt odprawy prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów, dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety, oprócz kwartalnych.
6. MFD dokonuje zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety: 1, 13
   1) kwartalne;
   2) inne na przejazdy wielokrotne:
      a) w przypadkach szczególnie uzasadnionych, jeżeli nie mogły być zwrócone w terminie, o którym mowa w ust. 2, z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu),
      b) na które została wystawiona faktura VAT.

   Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie stempla pocztowego.

   O zwrot należności za bilety określone w pkt 1- 2 można wystąpić do MFD osobiście lub korespondencyjnie na adres pocztowy: 1

   „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.
   Wydział Kontroli Dochodów
   ul. Lubelska 26,
   03-802 Warszawa 4,9, 13

   lub w drodze pisemnego wniosku, na zasadach określonych w §19.
7. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego, przy czym potrącona kwota nie może być wyższa niż 80 zł.

   Potrącenia odstępnego nie stosuje się, jeżeli:
   1) na zasadzie wymiany podróżny zwraca bilet zgodnie z terminem ważności, o którym mowa w ust. 2 i jednocześnie nabywa nowy bilet niezależnie od przewoźnika. Na zwracanym bilecie należy dokonać adnotacji w brzmieniu: *„Wymiana biletu na bilet nr….”*;
   2) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie KM.
8. Podróżny dokonujący w kasie biletowej zwrotu biletu imiennego KM całkowicie lub częściowo 12

niewykorzystanego przed przekazaniem go kasjerowi zobowiązany jest do trwałego, (skutecznego, w sposób uniemożliwiający odczytanie) wykreślenia numeru dokumentu ze zdjęciem wpisanego na bilecie.

9. Postanowienia § 13 ust. 14 i 17 stosuje się odpowiednio.

§ 15. Kontrola dokumentów przewozu

1. W pociągu KM podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd/przewóz i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego lub imiennego obowiązana jest ponadto – bez dodatkowego wezwania – wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, albo tożsamość podróżnego, określony w TP-KM. Jeżeli uprawnienie do ulgi poświadcza legitymacja służbowa, obowiązek wręczania jej podczas kontroli nie dotyczy tylko umundurowanych funkcjonariuszy Policji oraz żołnierzy Żandarmerii Wojskowej. Osoby te są jednak zobowiązane okazać swoje legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu KM dokonuje kierownik pociągu/konduktor/kontroler, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
   Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
   1) nazwę przewoźnika;
   2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
   3) zdjęcie kontrolującego;
   4) zakres upoważnienia;
   5) okres ważności;
   6) pieczęć i podpis wystawcy.
3. Osoba dokonująca kontroli poświadcza fakt przeprowadzenia kontroli, poprzez zamieszczenie odcisku znakownika/podpisu:
   1) na bilecie jednorazowym – każdorazowo;
   2) na bilecie abonamentowym – przy pierwszej kontroli, a na załączonym karnecie- na każdym polu zalegalizowanym na dany przejazd;
   3) na bilecie na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.
4. KM zastrzega sobie prawo do zatrzymania (w celach kontrolnych) okazanego podczas kontroli w pociągu biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego (wzór nr 9), w którym umieszcza się dane z biletu zatrzymanego.
5. Osoba upoważniona do kontroli w pociągu, za zgodą podróżnego po zasłonięciu imienia i nazwiska oraz nr dokumentu wpisanego na bilecie, może wykonać zdjęcie biletu, w celu dowodowym do wykorzystania służbowego. 13

§ 16. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu 1

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który podczas kontroli w pociągu:
   1) nie okazał:
      a) biletu na przejazd lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu i/albo
      b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego;
   2) okazał:
      a) niezalegalizowany albo nie aktywowany bilet lub zlecenie – bilet,
      b) bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, nienależący do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych albo zafoliowany;
   3) przekroczył zakres uprawnień określonych w bilecie, w ten sposób, że:
      a) odbywa przejazd:

– drogą dłuższą i nie zgłosił kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze – zamiaru przejazdu drogą dłuższą niż wskazana na bilecie,
– poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie i nie zgłosił tego kierownikowi pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której nastąpiła ta zmiana,

a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,

b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności określonym na bilecie,
c) rozpoczął podróż po zakończeniu strefy czasowej wyjazdu, określonej na bilecie;
d) korzysta z dokumentu przewozu wystawionego dla innej osoby lub bez dopełnienia warunków określonych w odrębnych przepisach (np. wpisania imienia, nazwiska, numeru dokumentu ze zdjęciem); 1

4) przewozi ze sobą w pociągu bagaż ręczny (w tym rower/wózek) lub psa, bez odpowiedniego dokumentu przewozu i bez uiszczenia opłat przewidzianych w Załączniku do TP-KM. 5

2. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu pobiera się:
   1) opłatę taryfową za przejazd – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji wyjazdu pociągu (w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się w obszarze działania KM nie dalej jednak jak do ostatniej stacji dowolnej linii obsługiwanej przez pociągi KM oraz
   2) 40% opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.

   Przy odprawie nie stosuje się opłat wg ofert specjalnych.
3. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony lub przerobiony, kierownik pociągu/konduktor/kontroler ma prawo zatrzymać ten dokument za pokwitowaniem (wzór nr 13).
   Zatrzymany dokument KM przesyła do prokuratury lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
4. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 1, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (wzór nr 12).
5. Za miejsce ujawnienia – przez kierownika pociągu/konduktor/kontrolera – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem – stację rozkładowego zatrzymania pociągu.
6. W celu wystawienia wezwania do zapłaty kierownik pociągu/konduktor/kontroler ma prawo żądać od podróżnego okazania i wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania (w sposób umożliwiający odczytanie danych) – zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie tych czynności.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktor/kontrolera.
8. Podróżny, który:
   1) w czasie kontroli, mimo braku odpowiedniego dokumentu przewozu odmawia zapłaty należności i wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości;
   2) nie pozostał w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kierownika pociągu/konduktora/kontrolera do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych,

   podlega karze grzywny. Orzekanie w ww. sprawach następuje w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
9. Kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty oddzielnie dla każdego podróżnego, z wyjątkiem:
   1) przejazdu grupowego – wezwanie do zapłaty wystawia na organizatora przejazdu, ze wskazaniem osoby odpowiedzialnej za grupę (opiekuna/przewodnika grupy). Kwota wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej i opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. Wysokość ww. opłat ustala się jako iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy;
   2) osób niepełnoletnich (do 16 roku życia) jadących wraz z opiekunem - za przejazd każdej z tych osób wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, zamieszczając adnotację *„Za przejazd osoby niepełnoletniej ….(imię nazwisko, data urodzenia, imiona rodziców, adres)*;

3) osób niepełnosprawnych, jadących wraz z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie do zapłaty wystawia wówczas na opiekuna, ze wskazaniem podopiecznego (*imię i nazwisko, data urodzenia, adres, podstawa niesamodzielności).*

10. Wezwanie do zapłaty składa się z następujących części:
    1) wezwania do zapłaty;
    2) protokołu;
    3) odpisu wezwania (wezwanie – odpis);
    4) formularza przekazu na wpłatę.

    Kierownik pociągu/konduktor/kontroler wręcza podróżnemu wezwanie do zapłaty wraz z formularzem przekazu na wpłatę (wzór nr 12) za pokwitowaniem w protokole, który wraz z odpisem wezwania do zapłaty zatrzymuje jako dowody będące podstawą do windykacji należności. 1

11. Wezwanie do zapłaty powinno zawierać: 10
    1) nazwę i adres siedziby KM;
    2) serię i numer wezwania;
    3) imię, nazwisko oraz dane osobowe podróżnego (m.in.: adres; rodzaj, serię i nr dokumentu tożsamości);
    4) dane dotyczące przejazdu:
        a) datę i relację przejazdu (od stacji do stacji),
        b) numer pociągu i klasę wagonu,
        c) odległość taryfową przejazdu,
        d) rodzaj taryfy,
        e) miejsce (stację) i godzinę ujawnienia;
    5) tytuł i wysokość należności do zapłaty, z wyszczególnieniem:
        a) opłaty taryfowej za przejazd / przewóz rzeczy (w tym roweru, wózka) / zwierząt,
        b) opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r.;
    6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
    7) termin uregulowania należności;
    8) pouczenie o możliwości złożenia odwołania, ze wskazaniem jednostki organizacyjnej, w której można je złożyć oraz o formie złożenia odwołania; 10
    9) rubrykę „Uwagi podróżnego”, do dyspozycji podróżnego;
    10) numer identyfikacyjny sporządzającego.

    Ponadto wezwanie do zapłaty może zawierać inne informacje (np. cenę okazanego biletu uznanego za nieważny, uwagi kierownika pociągu/konduktora/kontrolera, adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym).

12. Podróżny: 13
    1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania do zapłaty w rubryce „Uwagi podróżnego”, podania dodatkowo adresu do, korespondencji, w tym adresu e-mail, numeru telefonu kontaktowego;
    2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania do zapłaty własnoręcznym podpisem w protokole.

    Jeśli podróżny odmówi przyjęcia wezwania do zapłaty lub pokwitowania przyjęcia wezwania, kierownik pociągu/konduktor/kontroler dokonuje stosownej adnotacji w miejscu przeznaczonym na podpis. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu, KM przesyła je pocztą na adres podróżnego. Odmowa przyjęcia nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń. W razie niezapłacenia należności wynikających z wezwania do zapłaty, KM dochodzi ich na drodze postępowania sądowego wraz z odsetkami ustawowymi i kosztami procesowymi.

13. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia do przejazdu wyłączenie w zakresie na nim wskazanym.

14. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 9 ust. 13 - brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:
    1) gotówką, ale kierownik pociągu/konduktor/kontroler nie może wydać mu reszty;
    2) kartą płatniczą, lecz z przyczyn niezależnych od podróżnego brak jest możliwości dokonania takiej operacji.

    Wówczas w wezwaniu do zapłaty kierownik pociągu/konduktor/kontroler zamieszcza adnotację w brzmieniu *„Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty/pobrania płatności kartą – termin płatności 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej w wysokości…..zł i ustawowych odsetek”.*

W przypadkach, o których mowa:

1) w pkt 1:
   a) kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd i opłaty za wydanie biletu w pociągu, w przypadkach określonych w § 9,
   b) nie pobiera się opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.;
2) w pkt 2 - kwota do zapłaty stanowi sumę należności określonych w ust. 2. 1

Nieuregulowanie należności w terminie 2 dni od dnia wręczenia wezwania do zapłaty skutkować będzie naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005r. oraz odsetek ustawowych, począwszy od 15 dnia po upływie terminu płatności, nie wliczając dnia wręczenia.

15. Wskazaną w wezwaniu do zapłaty kwotę podróżny jest zobowiązany wpłacić (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) w terminie 14 dni od daty przejazdu, za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej, na rachunek bankowy wskazany w otrzymanym przekazie albo bezpośrednio w punkcie odprawy KM lub w Punkcie Wydziału Windykacji. W przypadku uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ustalona na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. ulega obniżeniu o 40%.
16. Jeżeli podróżny oświadczy, że posiada:
    1) uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu; 5
    2) ważny dokument przewozu,

    ale nie przedstawi ich w pociągu, wystawia się podróżnemu bilet, zgodnie z postanowieniami ust. 2, a na odwrocie biletu wystawca zamieszcza adnotację w brzmieniu:
    a) w przypadku określonym w pkt. 1:
       „Podróżny…. (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) *oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał….* (rodzaj dokumentu - np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego itp.)" lub *„Podróżny….* (imię, nazwisko i adres) *okazał nieważny dokument…* (rodzaj dokumentu), *z powodu …* (np. braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty)",
    b) w przypadku określonym w pkt 2:
       „Podróżny… (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości – dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy itp.) *oświadczył, że posiada ważny bilet imienny, ale nie okazał go podczas kontroli."*

    W obu przypadkach kierownik pociągu/konduktor/kontroler poświadcza adnotację odciskiem pieczątki identyfikacyjnej i podpisem.

    Opłata taryfowa oraz opłata dodatkowa zostaną zwrócone, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej określonej w Załączniku do TP-KM, pod warunkiem wniesienia odwołania na zasadach określonych w § 16 ust. 19 oraz § 19 ust. 9-11, w terminie 7 dni od daty zdarzenia i odwołanie w świetle dołączonych dokumentów będzie uzasadnione. 10
17. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 16, odmawiającemu opłacenia należności w pociągu, kierownik pociągu/konduktor/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, określonej w Załączniku do TP-KM pod warunkiem udokumentowania przez podróżnego uprawnienia do ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożenia odwołania w terminie 7 dni od daty przejazdu na zasadach określonych w ust.18 -22. 10
18. Podróżny może złożyć do KM odwołanie, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu ulgowego.
19. Odwołania przyjmuje i rozpatruje w zakresie, o którym mowa w ust. 18, Wydział Windykacji KM, a ponadto udziela wyjaśnień pod nr tel. 22-47-37-621 lub 22-47-38-255.

    Odwołania od wystawionych w pociągu wezwań do zapłaty mogą być składane w formie:
    1) pisemnej:
       a) w Punkcie Wydziału Windykacji, znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24;
       b) w dowolnym punkcie odprawy,

c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
Wydział Windykacji
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa;

2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail odwołania@mazowieckie.com.pl.

13

20. Do procedury odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty mają zastosowanie odpowiednio postanowienia § 19 ust. 4 – 6, 9 – 23.
21. Oprócz danych, o których mowa w § 19 ust. 9 odwołanie powinno zawierać serię i numer wezwania do zapłaty.
22. Podróżny, o którym mowa w ust. 18 może wnieść odwołanie od wystawionego wezwania do zapłaty nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jego otrzymania.
23. Odwołanie, o którym mowa w ust. 18 pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia po upływie terminów określonych w ust. 17 i 22.
24. W przypadku złożenia ponownego odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionego w całości lub w części pierwszego odwołania, KM w terminie 14 dni od daty otrzymania powtórnego odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
25. W razie nie uregulowania należności we wskazanym w wezwaniu do zapłaty terminie, KM przysługuje:
    1) prawo zamieszczenia informacji o zobowiązaniu dłużnika w Biurze Informacji Gospodarczej S.A. Krajowym Rejestrze Długów;
    2) dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym,

    po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
26. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasażer.gov.pl).
27. Do odwołań od wezwań do zapłaty złożonych przez podróżnych, a wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe..

ROZDZIAŁ 3. PRZEWÓZ RZECZY I ZWIERZĄT ZABRANYCH PRZEZ PODRÓŻNEGO

§ 17. Przewóz rzeczy, w tym rowerów i wózków dziecięcych

1. Rzeczy zabrane przez podróżnego do pociągu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, stwarzać możliwości wyrządzenia szkody współpodróżnym lub KM, przeszkadzać podróżnym i narażać ich na niewygody.
2. Do rozmieszczenia tych rzeczy podróżny dysponuje przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
3. Zabrania się przewożenia w pociągach:
   1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić wagon (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami itp.);
   2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narazić ich na niewygody;
   3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
   4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy;
   5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich;
   6) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów prawa;
   7) pojazdów z silnikiem spalinowym.
4. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla rzeczy zabranych ze sobą, w sprawie ich umieszczenia powinien stosować się do zaleceń kierownika pociągu.
5. Rzeczy, które podróżny zabiera ze sobą, obowiązany jest sam nadzorować. Przewoźnik odpowiada za nie tylko wówczas, gdy szkoda powstała z jego winy.
6. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie. Złożony i opakowany rower nie podlega opłacie i jest przewożony w ramach bagażu ręcznego.
   Podróżny jest zobowiązany do nadzoru nad przewożonym rowerem. Rower może być przewożony (w zależności od użytego taboru):
   1) w pierwszym lub ostatnim przedsionku składu;
   2) miejscu przystosowanym do przewozu rowerów;
   3) w przedziale dla podróżnych z większym bagażem opatrzonym odpowiednim piktogramem,

   o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).
7. Podróżny, może zabrać ze sobą nie nabitą broń palną krótką, myśliwską lub sportową, pod warunkiem okazania zezwolenia na jej posiadanie. W takim przypadku podróżny może przewozić także amunicję. Ograniczeń, o których mowa wyżej, nie stosuje się do broni palnej przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.
8. Podróżny może zabrać do pociągu odpłatnie rzeczy określone w TP-KM, kupując w punkcie odprawy bilet na przewóz rzeczy pod opieką podróżnego.
   W przypadku, gdy punktu odprawy nie ma, jest nieczynny lub gdy podróżny nie nabył biletu w czynnym punkcie odprawy, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu/konduktora/kontrolera w celu nabycia biletu na przewóz rzeczy. W przeciwnym razie podróżny jest zobowiązany uiścić – oprócz opłaty taryfowej za przewóz – również opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r Wyjątek stanowią osoby, o których mowa w § 9 ust. 13.
9. W razie ujawnienia rzeczy zagrażających bezpieczeństwu i porządkowi lub stwarzających możliwość wyrządzenia szkody podróżnym albo KM, usuwa się je z pociągu na najbliższej stacji. Od podróżnego pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.
   Jeżeli stwierdzono rzeczy:
   1) których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów – KM postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu;

2) niebezpieczne lub broń palną (z zastrzeżeniem postanowień ust. 7) – stawia się je do dyspozycji Policji.

10. W razie ujawnienia, że rzeczy zabrane przez podróżnego nie spełniają wymogu, o którym mowa w ust. 1, podróżny na żądanie kierownika pociągu/kontrolera powinien przejść do przedziału dla podróżnych z większym bagażem, uiścić opłatę taryfową za przewóz od stacji wyjazdu oraz opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. W razie odmowy natychmiastowego uregulowania należności, kierownik pociągu/konduktor/kontroler sporządza wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 12) i wręcza je podróżnemu.
11. Kierownik pociągu/konduktor/kontroler może odstąpić od żądania przejścia podróżnego do wyznaczonego przedziału z większym bagażem, jeżeli jest to niemożliwe ze względów technicznych i przewożone rzeczy nie przeszkadzają innym podróżnym, a należności przewoźnika zostały przez podróżnego zapłacone w pociągu.
12. W razie ujawnienia podróżnego z rzeczami, których przewóz jest zabroniony, kierownik pociągu/kontroler poświadcza wykorzystanie biletu na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy poprzez zabranie ze sobą rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. (w razie odmowy zapłacenia – wystawia wezwanie do zapłaty). Na najbliższej stacji zatrzymania podróżny musi opuścić pociąg. Częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi, po potrąceniu odstępnego.

§ 18. Przewóz zwierząt

1. W pociągach KM podróżny może przewozić pod swoim nadzorem bezpłatnie, w ramach bagażu podręcznego, małe zwierzęta domowe (z wyjątkiem psów), jeżeli nie są one uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednim opakowaniu (w koszach, skrzynkach, klatkach), zabezpieczającym przed wyrządzeniem szkody osobom lub ich mieniu. Odpowiednie opakowania, w których przewożone są zwierzęta, podróżny może przewozić na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego (patrz § 17 ust. 2).
2. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej przeznaczonych do obsługi pasażerów w transporcie kolejowym oraz ośrodków transportu kolejowego. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wymaganych szczepieniach weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie ma obowiązku zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
3. Przewóz psa (nie więcej niż jednego, bez względu na wielkość) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
   1) podróżny posiada ważny bilet na przewóz psa oraz aktualne zaświadczenie o szczepieniu psa;
   2) pies nie zachowuje się agresywnie i nie zakłóca spokoju;
   3) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, nie dotyczy psa przewodnika (psa asystującego) osoby niewidomej lub niezdolnej do samodzielnej egzystencji;
   4) pies nie zajmuje miejsca do siedzenia;
   5) podróżny dba o stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.
4. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych. Zgoda nie jest wymagana w przypadku przewozu:
   1) zwierząt w przedziałach dla podróżnych z większym bagażem;
   2) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
   3) psów, będących asystentami osób niepełnosprawnych;
   4) psów służbowych z opiekunem.
5. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez kierownika pociągu/kontrolera (w przedziale dla podróżnych z większym bagażem lub na pomoście), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji.

W takim przypadku kierownik pociągu/konduktor dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet na przejazd, bez potrącenia odstępnego.

6. Podróżnemu, który nie nabył w punkcie odprawy biletu na przewóz psa i nie wsiadł do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu w celu nabycia biletu, kierownik pociągu/kontroler wystawia bilet na zasadach określonych w § 9 i pobiera opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r.**,** a w przypadku odmowy uregulowania należności – wystawia wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 12), z wyjątkiem osób, o których mowa w § 9 ust. 13.
7. Jeżeli podróżny przewozi:
   1) bezpłatnie zwierzęta nie spełniające warunków określonych w ust. 1, 3 i 4;
   2) więcej niż jednego psa;

   obowiązany jest oprócz należności taryfowych zapłacić opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z 20.01.2005r. W razie odmowy uregulowania należności kierownik pociągu/kontroler wystawia wezwanie do zapłaty (wg wzoru nr 12). Na najbliższej stacji podróżnego usuwa się z pociągu wraz ze zwierzętami (psami). W takim przypadku kierownik pociągu/konduktor/kontroler dokonuje na bilecie na przejazd odpowiedniej adnotacji, na podstawie której podróżnemu przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet, po potrąceniu odstępnego.
8. Opłata za przewóz psa określona jest w Załączniku do TP-KM.

ROZDZIAŁ 4. INNE POSTANOWIENIA

§ 19. Reklamacje

10

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez KM są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach:
   1) Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007;
   2) Ustawa *Prawo przewozowe*;
   3) Rozporządzenie MT i B z dnia 24 lutego 2006 r.
2. Podróżny może złożyć do KM reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
   1) pisemnej:
      a) w Wydziale Skarg i Reklamacji w siedzibie KM,
      b) w dowolnym punkcie odprawy,
      c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres:
      „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
      Wydział Skarg i Reklamacji
      ul. Lubelska 26
      03.802 Warszawa
   2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail skargi@mazowieckie.com.pl. 13
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez KM odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.
5. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić KM. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
7. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem § 16 ust. 22.
8. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy *Prawo przewozowe* lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku od dnia wykonania przewozu, a gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, kiedy miał być wykonany.
9. Reklamacja powinna zawierać:
   1) nazwę i adres siedziby KM;
   2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
   3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem ust. 17;
   4) uzasadnienie reklamacji;
   5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);

6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
7) podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

10. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów, z zastrzeżeniem ust. 17.
11. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 9 w postaci elektronicznej.
12. KM potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w ust. 3 pkt 1 lit a i b – niezwłocznie na druku *Potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi* natomiast w formie, o której mowa w ust. 3 pkt. 2 - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.

13

13. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do KM, która powinna zawierać:
    1) nazwę i adres siedziby KM;
    2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części);
    3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
    4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
    5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
    6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
    7) podpis osoby upoważnionej – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

    Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
14. Nieudzielenie przez KM odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
15. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 9, KM wzywa uprawnionego albo podróżnego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

    Termin, o którym mowa w ust. 13 biegnie od dnia otrzymania przez KM uzupełnionej reklamacji.
16. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
17. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 16 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu *Prawa pocztowego*.
18. KM jest zobowiązana przyjąć każdą reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 9 – 11.
19. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób, mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.
20. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia ich po upływie terminów określonych w ust. 7 i 16.
21. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, KM w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić

rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego, albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

22. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu albo podróżnemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
23. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasażer.gov.pl).
24. Do postepowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 20. Skargi

13

1. Podróżny może skierować do KM skargę dotyczącą jakości świadczonych usług, zachowania pracowników KM, niewywiązania się KM z zawartej umowy przewozowej, oferty przewozowej, obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub innych spraw, jeśli należą do kompetencji KM. Skarga nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie.
2. Skargi należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kierownika pociągu/konduktora/kontrolera, itp.).
3. Skargi mogą być składane:
   1) na adres pocztowy KM:

      „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o.
      Biuro Zarządu
      ul. Lubelska 26
      03-802 Warszawa;

      4

   2) na adres e-mail: skargi@mazowieckie.com.pl;
   3) telefonicznie pod nr call center 22 364 44 44;

      7

   4) w kasach biletowych;
   5) osobiście w siedzibie KM przy ul. Lubelskiej 26 w Warszawie.

      4

4. W ciągu jednego miesiąca KM udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się na nią odpowiedzi.
5. Jeżeli na podstawie skargi nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
6. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też rozpatrzenie nie należy do kompetencji KM, KM przekazuje sprawę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni, do odpowiedniego podmiotu i równocześnie zawiadamia wnoszącego o sposobie przekazania sprawy.
7. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli nie zawierają:
   1) imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego;
   2) dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu (oryginał lub kopia - w przypadku biletów internetowych: kopia biletu, numer biletu lub numer zmówienia, w przypadku biletów z aplikacji mobilnej: numer biletu lub numer telefonu, z którego został zakupiony bilet), chyba że skarga dotyczy braku możliwości zawarcia umowy przewozu;
   3) adresu do korespondencji (pocztowego lub e-mail), na który ma zostać przekazana odpowiedź na pismo Podróżnego.
8. KM nie udziela odpowiedzi na skargi, jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

§ 21. Rzeczy znalezione

1

1. Rzeczy znalezione w pociągach KM przyjmuje w czasie jazdy lub postoju drużyna konduktorska danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku znalezienia pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, itp. znalazca powinien oddać je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.
3. KM może odmówić przyjęcia rzeczy znalezionej nieposiadającej żadnej wartości (zniszczone, uszkodzone w sposób uniemożliwiający jej użytkowanie) oraz gdy posiada takie własności, że jej przechowywanie nie jest możliwe.
4. Pracownik KM, przyjmujący rzeczy znalezione jest obowiązany do ich sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
5. Na każdą przyjętą rzecz znalezioną, wystawia się Pokwitowanie znalezienia rzeczy (wzór nr 15), które zawiera:
   1) datę, miejsce i okoliczności znalezienia/przekazania rzeczy;
   2) dane znalazcy/osoby przyjmującej/pracownika KM lub świadków (imię, nazwisko, adres zamieszkania/stanowisko, miejsce pracy);
   3) krótki i precyzyjny opis rzeczy, jej zawartości (nazwa, wymiary, marka, kolor, materiał, z którego jest wykonana itp.);
   4) datę przekazania rzeczy;
   5) krótki i skrupulatny opis zawartości rzeczy znalezionej.
6. Oryginał pokwitowania, o którym mowa w ust. 5 dołącza się do rzeczy znalezionej, jedna kopia wydawana jest znalazcy, drugą zatrzymuje pracownik przyjmujący rzecz.
7. Informacje o rzeczach znalezionych, dla których nie można ustalić właścicieli, lub których właściciele - mimo wezwania – nie zgłosili się po ich odbiór, zamieszcza się na stronie internetowej KM.
8. Punkt przechowywania rzeczy znalezionych, godziny otwarcia oraz numery telefonów wskazane są na stronie internetowej KM.”

§ 22. Dane osobowe

11

1. Przetwarzanie danych osobowych w Spółce „Koleje Mazowieckie-KM” odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. *w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1), dalej RODO. 14
2. Administratorem danych osobowych jest Spółka „Koleje Mazowieckie–KM” sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 03-802 Warszawa, ul. Lubelska 26.
3. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to Warszawa, ul. Lubelska 26,e- mail iod@mazowieckie.com.pl. 13
4. Administratorem danych osobowych, w rozumieniu RODO, Użytkowników usługi *Bilet w aplikacji mobilnej w „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.* jest operator Aplikacji mobilnej. 14
5. Administrator stosuje odpowiednie środki organizacyjne, procedury i standardy techniczne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, spełniające wymagania RODO.
6. Administrator danych osobowych przetwarza dane dla celów:
   1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
   2) realizacji obowiązków i uprawnień podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;
   3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt;
   4) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
   5) złożonych odwołań od zapłaty za wystawione wezwania do zapłaty;
   6) udzielania odpowiedzi na reklamacje i skargi w terminach i formach przewidzianych przepisami;

7) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu;
8) realizacji wniosku o wydanie Karty KM;
9) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
10) wydania faktury VAT;
11) zatrzymania przez organ kontrolny dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia.

7. Osoba, której dane osobowe mają być przetwarzane, powinna wyrazić zgodę na ich przetwarzanie. Zgodnie z art. 4 RODO, zgoda powinna mieć charakter dobrowolnego, konkretnego, świadomego i jednoznacznego, okazania woli osoby, której dane dotyczą.
8. Zgoda na przetwarzanie danych dziecka, które nie ukończyło 16 lat, musi być wyrażona albo zaaprobowana przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem i tylko w zakresie wyrażonej zgody.
9. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane i przechowywane ma prawo żądać od Administratora:
   1) dostępu do swoich danych (przetwarzanych oraz kopii danych);
   2) sprostowania (poprawienia) danych;
   3) usunięcia danych przetwarzanych;
   4) ograniczenia przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych);
   5) przeniesienia danych do innego administratora danych, w zakresie określonym w art. 20 RODO;
   6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w dowolnym momencie. 13
10. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. KM przetwarza również dane osobowe wynikające z postanowień:
    1) *Regulaminu internetowej sprzedaży biletów Spółki „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o. (Regulamin IKM)*;
    2) *Regulaminu organizowania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży pociągami Spółki „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.*;
    3) *Ogólnych warunków wydawania i użytkowania Karty Mazowieckiej.*

Informacje, o których mowa powyżej zamieszczone są na stronie www.mazowieckie.com.pl.

§ 23 Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy: 1

1) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 do krajowych połączeń pasażerskich art. 4, art. 5 art. 7, art. 8 ust.1, art. 9, art., 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust.2, art.. 22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29;
2) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. , poz. 1983.); 11
3) ustawy z dnia 16 grudnia 2010r. *o publicznym transporcie zbiorowym* (tekst jedn. Dz. U z 2017r. poz. 2136 z późn.);
4) Kodeksu cywilnego.

S P I S W Z O R Ó W D R U K Ó W

strona

nr 1-1a Wzór biletu do kas fiskalnych spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.....35-35a 8

nr 2 Wzór biletu „z rolki” z mobilnych stanowisk kasowych mrPOS 36

nr 3 Wzór biletu „z rolki” w terminalach kasowych rrPOS 37

nr 4 Wzór papieru do wydruku biletów w biletomatach …… 38 3

nr 5 (1) Wzór biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową 39

nr 5 (2) Wzór grzbietu biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową..... 39a

nr 6 (1) Wzór biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową 40

nr 6 (2) Wzór grzbietu biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową..... 40a

nr 7-7a Wzór uniwersalnego biletu okresowego wystawianego przez kasy fiskalne spółki „Koleje Mazowieckie - KM” 41-41a 8

nr 8 Wzór karnetu do biletu abonamentowego..... 42

nr 9 (1) Wzór blankietowego biletu zastępczego 43

nr 9 (2) Wzór grzbietu blankietowego biletu zastępczego..... 43a

nr 10 Wzór poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie 44

nr 11 Wzór zamówienia na przydzielenie pociągu nadzwyczajnego 45

nr 12 Wzór wezwania do zapłaty 46-46d

nr 13 Wzór pokwitowania zatrzymania dokumentu 47

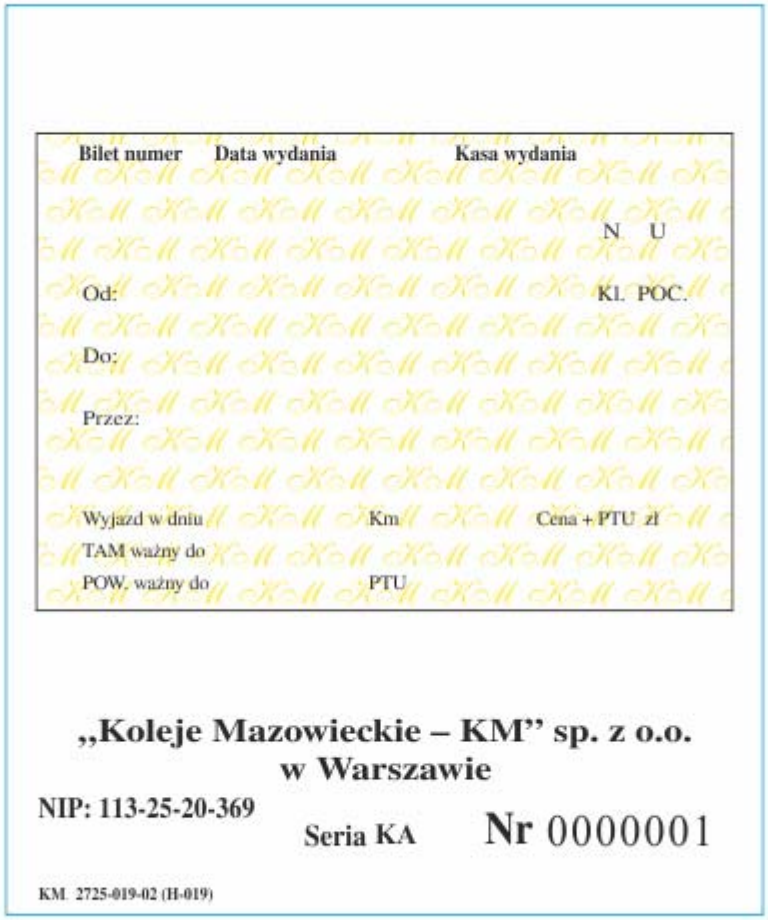
nr 14 Wzór zaświadczenia o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie..... 48

nr 15 Wzór Pokwitowanie znalezienia rzeczy……..... 49 1

WZORY DRUKÓW

Wzór nr 1
do § 7

Wzór biletu do kas fiskalnych spółki „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o.


Bilet numer Data wydania Kasa wydania
N U
Od: Kl. POC.
Do:
Przez:
Wyjazd w dniu Km Cena + PTU zł
TAM ważny do
POW. ważny do PTU
„Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
w Warszawie
NIP: 113-25-20-369
Seria KA Nr 0000001
KM. 2725-019-02 (H-019)

Wzór nr 1a
do § 7

Wzór biletu do kas fiskalnych spółki „Koleje Mazowieckie-KM” sp. z o.o.

strona czołowa

Bilet numer Data wydania Kasa wydania

N U

Od: Kl. POC.

Do:

Przez:

Wyjazd w dniu Km Cena + PTU zł

TAM ważny do

POW. ważny do PTU

„Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.
w Warszawie

NIP: 113-25-20-369

Seria KA Nr 0000001

KM 2725-019-12 (H-019)

strona odwrotna

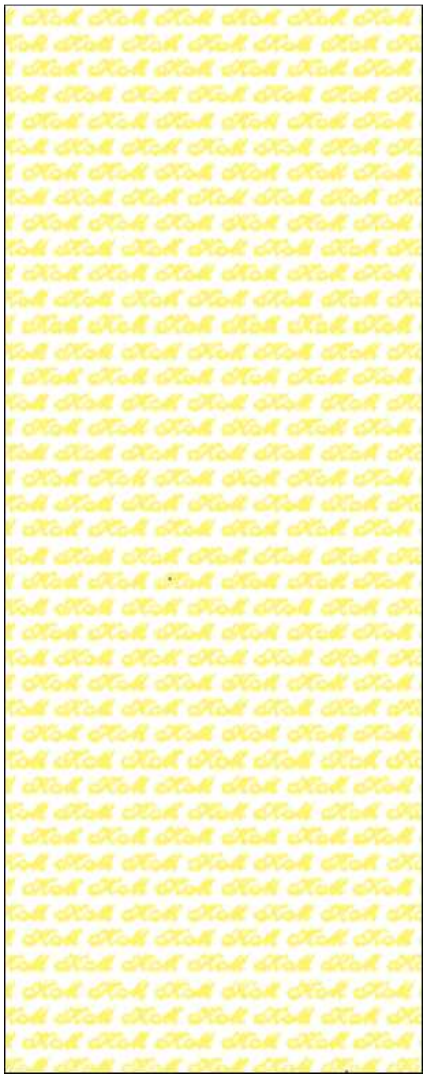
Mazowsze. serce Polski

10 lat

Koleje Mazowieckie

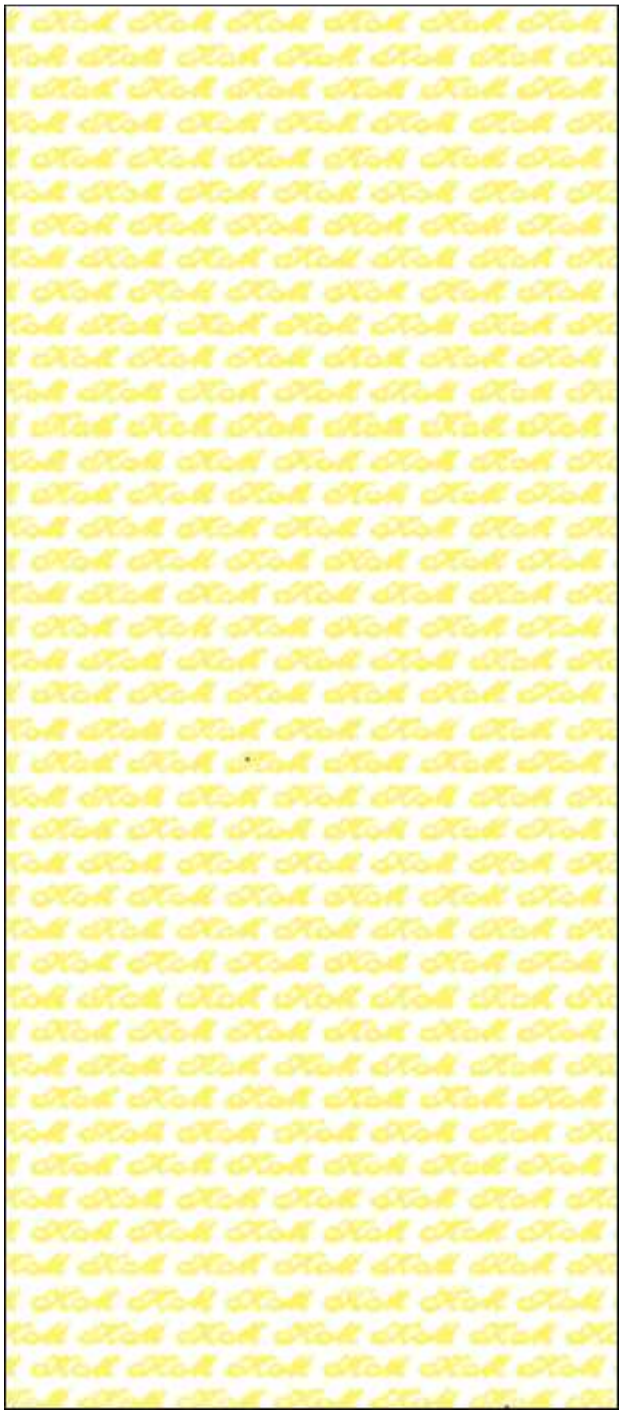
<u>wzór nr 2</u>
do § 7

Wzór biletu „z rolki” z mobilnych stanowisk kasowych mrPOS



wzór nr 3
do § 7

Wzór biletu „z rolki” w terminalach kasowych rrPOS

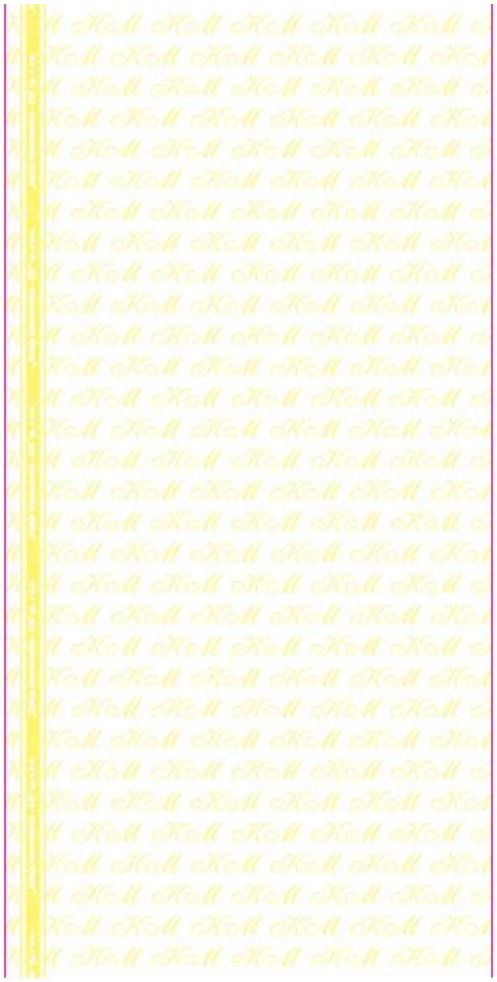


Wzór nr 4
do § 7

3

Wzór papieru do wydruku biletów w biletomatach

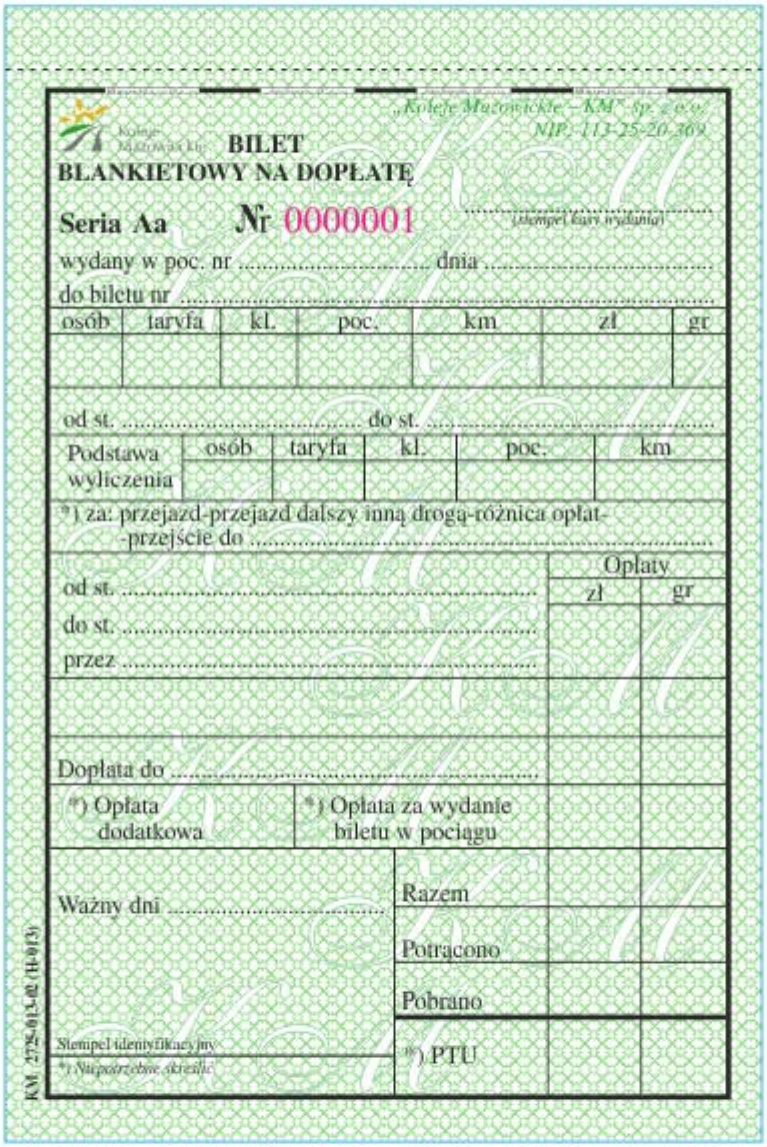
awers



rewers

Wzór nr 5 (1)
do § 7

Wzór biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulga handlową



„Koleje Mazowieckie – KM" Sp. z o.o.
NIP 113-25-20-369

Koleje Mazowieckie

BILET
BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ

Seria Aa **Nr** 0000001

.....
(stempel kasy wydania)

wydany w poc. nr ..... dnia .....
do biletu nr .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. ..... do st. .....

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-
-przejście do .....

	Opłaty zł	Opłaty gr
od st.		
do st.		
przez		
Dopłata do		
*) Opłata dodatkowa / *) Opłata za wydanie biletu w pociągu		
Ważny dni ..... Razem		
Potrącono		
Pobrano		
*) PTU		

Stempel identyfikacyjny

*) Niepotrzebne skreślić

KM 2725-013-02 (H-0/3)

Wzór nr 5 (2)
do § 7

Grzbiet biletu blankietowego na dopłatę wg taryfy normalnej i z ulgą handlową

Koleje Mazowieckie

„Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPŁATĘ

Seria Aa **Nr** 0000001 ..... *(stempel kasy wydania)*

wydany w poc. nr ..... dnia .....

do biletu nr .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. ..... do st. .....

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-
-przejście do .....

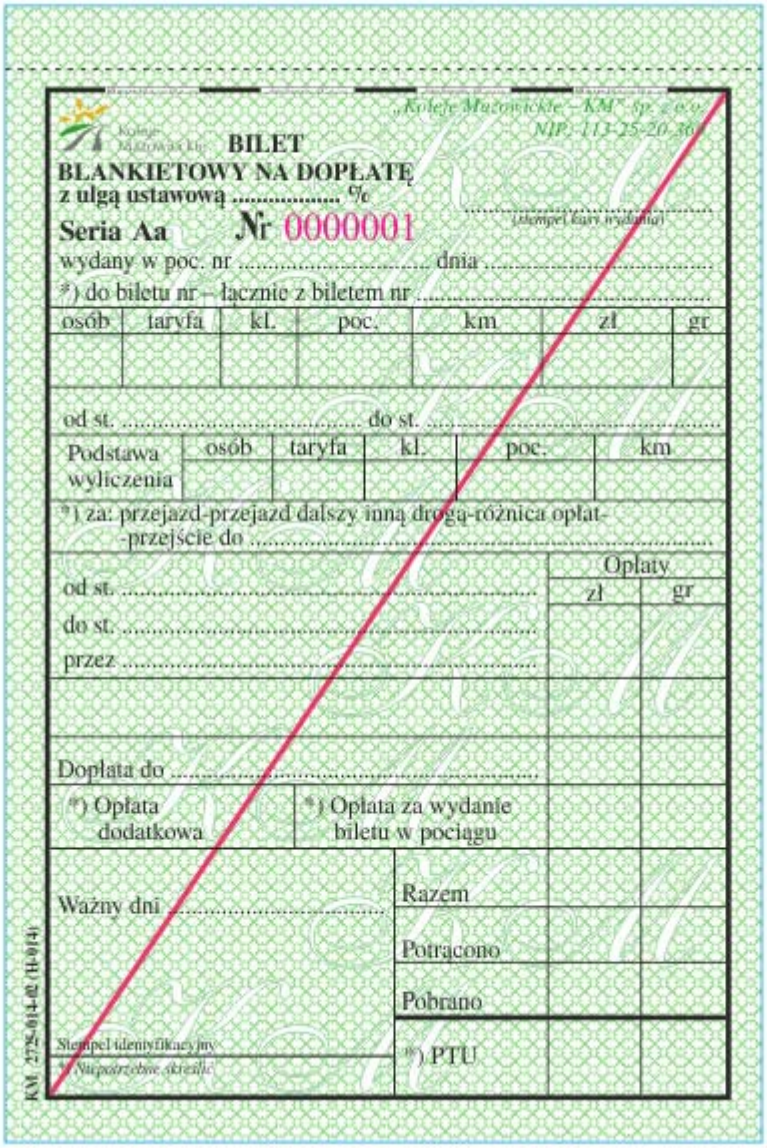
	Opłaty zł	Opłaty gr
od st. ..... do st. ..... przez		
Dopłata do		
*) Opłata dodatkowa / *) Opłata za wydanie biletu w pociągu		
Ważny dni ..... Razem		
Potrącono		
Pobrano		
Stempel identyfikacyjny / *) PTU		

*) *Niepotrzebne skreślić*

KM 272-013-02 (H-013)

Wzór nr 6 (1)
do § 7

Wzór biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową


„Koleje Mazowieckie – KM" Sp. z o.o.
NIP 113-25-20-361

Koleje Mazowieckie

BILET
BLANKIETOWY NA DOPŁATĘ
z ulgą ustawową ..... %

.....
(stempel kasy wydającej)

Seria Aa **Nr** 0000001

wydany w poc. nr ..... dnia .....

*) do biletu nr – łącznie z biletem nr .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. ..... do st. .....

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-
-przejście do .....

	Opłaty zł	Opłaty gr
od st.		
do st.		
przez		
Dopłata do		
*) Opłata dodatkowa / *) Opłata za wydanie biletu w pociągu		
Ważny dni ..... Razem		
Potrącono		
Pobrano		
*) PTU		

Stempel identyfikacyjny

*) Niepotrzebne skreślić

KM 2725-014-02 (H-014)

Wzór nr 6 (2)
do § 7

Grzbiet biletu blankietowego na dopłatę z ulgą ustawową

Koleje Mazowieckie

„Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPŁATĘ
z ulgą ustawową ..... %

.....
(stempel kasy wydania)

Seria Aa **Nr 0000001**

wydany w poc. nr ..... dnia .....

*) do biletu nr – łącznie z biletem nr .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

od st. ..... do st. .....

Podstawa wyliczenia	osób	taryfa	kl.	poc.	km

*) za: przejazd-przejazd dalszy inną drogą-różnica opłat-
-przejście do .....

	Opłaty zł	Opłaty gr
od st. ..... do st. ..... przez		
Dopłata do		
*) Opłata dodatkowa / *) Opłata za wydanie biletu w pociągu		
Ważny dni ..... Razem		
Potrącono		
Pobrano		
Stempel identyfikacyjny / *) PTU		

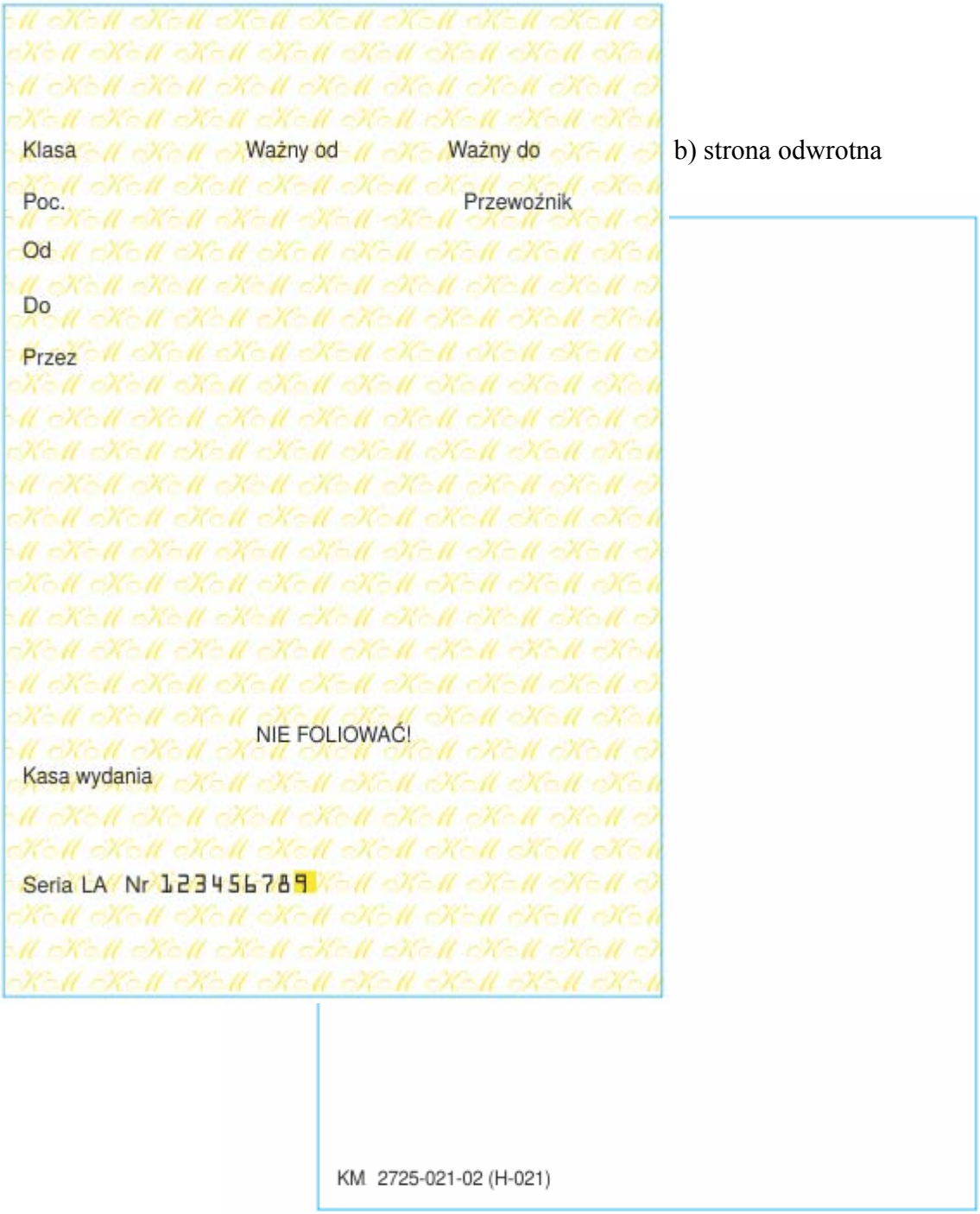
*) Niepotrzebne skreślić

KM 272-014-02 (H-014)

Wzór nr 7
do § 7

Wzór uniwersalnego biletu okresowego wystawianego przez kasy fiskalne spółki „Koleje Mazowieckie-KM”

a) strona czołowa



b) strona odwrotna

Wzór nr 7a
do § 7

Wzór uniwersalnego biletu okresowego wystawianego przez kasy fiskalne Spółki „Koleje Mazowieckie-KM”

strona czołowa

Klasa Ważny od Ważny do

Poc. Przewoźnik

Od

Do

Przez

NIE FOLIOWAĆ!

Kasa wydania

Seria LA Nr 123456789

strona odwrotna

Mazowsze. serce Polski

10 lat

Koleje Mazowieckie

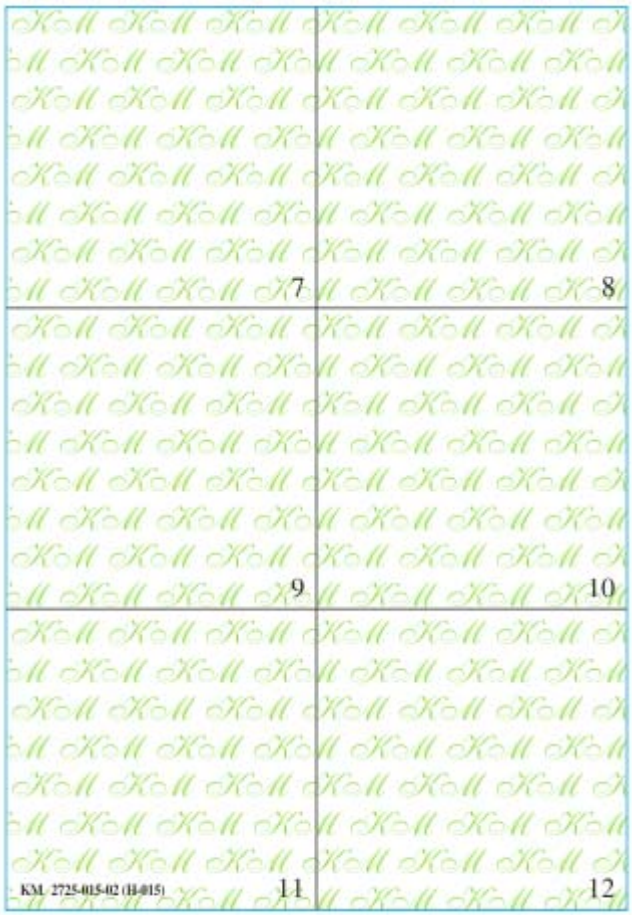
KM 2725-021-12 (H-021)

Wzór nr 8
do §§ 7 i 9

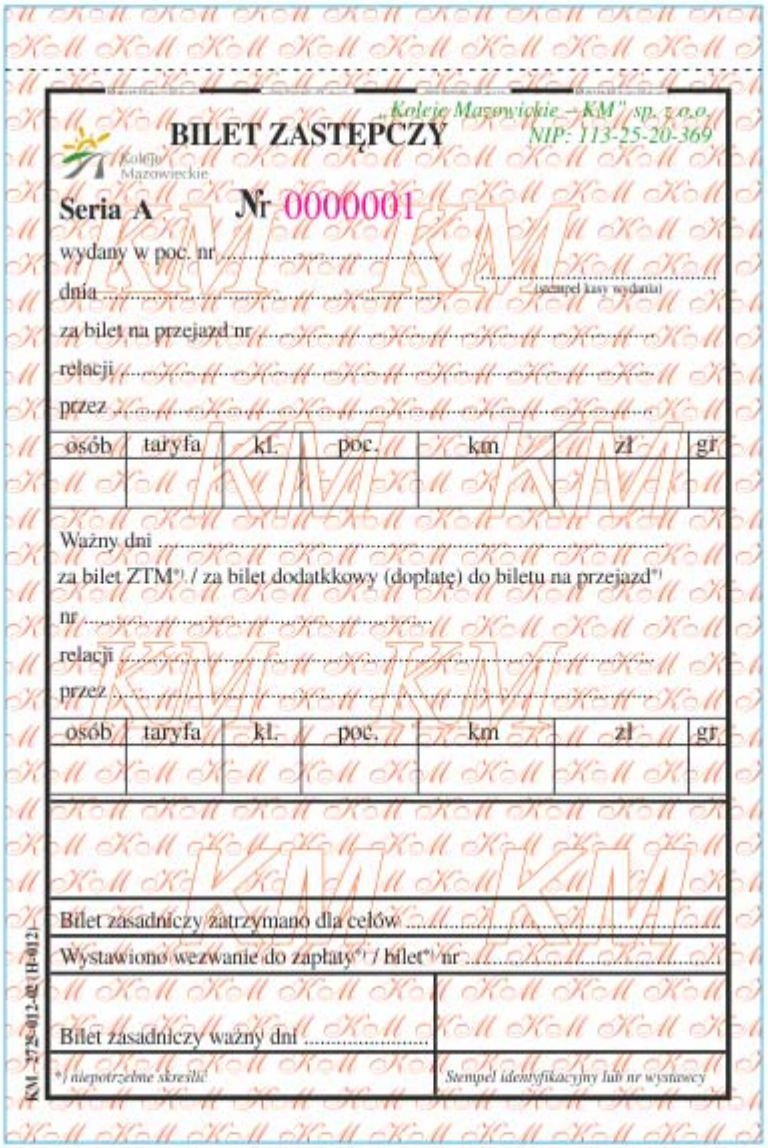
Wzór karnetu do biletu abonamentowego

a) strona czołowa

b) strona odwrotna



Wzór blankietowego biletu zastępczego



„Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

Koleje Mazowieckie

BILET ZASTĘPCZY

Seria A **Nr** 0000001

wydany w poc. nr .....
dnia ..... (pieczęć kasy wydania)
za bilet na przejazd nr .....
relacji .....
przez .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

Ważny dni .....
za bilet ZTM*) / za bilet dodatkkowy (dopłatę) do biletu na przejazd*)
nr .....
relacji .....
przez .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

Bilet zasadniczy zatrzymano dla celów .....
Wystawiono wezwanie do zapłaty*) / bilet*) nr .....

Bilet zasadniczy ważny dni .....

*) niepotrzebne skreślić

Stempel identyfikacyjny lub nr wystawcy

KM-278-01/2-02 (B-012)

Wzór nr 9 (2)
do § 7

Wzór grzbietu blankietowego biletu zastępczego

„Koleje Mazowickie – KM" sp. z o.o.
NIP: 113-25-20-369

Koleje Mazowieckie

GRZBIET
BILETU ZASTĘPCZEGO

Seria A **Nr** 0000001

wydany w poc. nr .....

dnia ....
(stempel kasy wydania)

za bilet na przejazd nr .....

relacji .....

przez .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

Ważny dni .....

za bilet ZTM*) / za bilet dodatkkowy (dopłatę) do biletu na przejazd*)

nr .....

relacji .....

przez .....

osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr

Bilet zasadniczy zatrzymano dla celów .....

Wystawiono wezwanie do zapłaty*) / bilet*) nr .....

Bilet zasadniczy ważny dni .....

**) niepotrzebne skreślić*

Stempel identyfikacyjny lub nr wystawcy

KM 2725-012-02 (H-012)

Wzór nr 10
do § 9

Wzór poświadczenia o braku możliwości zakupu biletu w kasie biletowej

a) strona czołowa

Koleje Mazowieckie

……
pieczątka kasy biletowej

POŚWIADCZENIE NR 00000
o braku możliwości zakupu biletu w kasie

z powodu: ☐ przerwy w zasilaniu
☐ awarii kasy
☐ innego ……..
(jakiego?)

……
data, godz. wydania

PROSZĘ ODWRÓCIĆ

b) strona odwrotna

POUCZENIE

Podróżny zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami (licząc od czoła składu) i zgłosić się do kierownika pociągu, w celu nabycia biletu.

Opłata dodatkowa nie jest pobierana.

Wydano bilet nr…….

KM 2725-016-01 (H-016)

Wzór nr 11
do § 12

.....
(stempel organizatora
z nazwą i siedzibą firmy)

ZAMÓWIENIE

na przydzielenie
pociągu nadzwyczajnego

1. Nazwa i adres organizatora .....

.....

2. Osoba odpowiedzialna za organizację przewozu .....

.....

3. Relacja przewozu .....

.....

4. Godzina odjazdu ..... ze stacji ……..

5. Liczba zamawianych ezt/wagonów .....

6. Proponowane stacje zatrzymania pociągu nadzwyczajnego .....

.....

.....

WZÓR

.....
(podpis zamawiającego)

Zamówienie powinno być złożone najpóźniej na 7 dni przed proponowanym terminem wyjazdu.

Zamówienie sporządza organizator przewozu (drukowanym literami lub pismem maszynowym) i składa w „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.

Wzór wezwania do zapłaty

strona czołowa

„Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa
NIP 113-25-20-369

WEZWANIE do zapłaty

Seria CF Nr 00 000002

Nazwisko
Imię
Zam. - nr domu nr lokalu
ul.

I. Wzywa się Pana(ni)aj do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt *)

w dniu ..... od stacji .....
do stacji ..... przez .....
poc. ..... Nr ..... w kl. ..... km ..... wg taryfy .....
Miejsce ujawnienia .....
Załączniki: .....

Sporządził (stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)

Rodzaj ulgi *)	U / H *)
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)	..... zł
Opłata dodatkowa [1])	..... zł
Razem	..... zł
Potrącono cenę okazanego biletu	..... zł
Do zapłaty:	..... zł

Uwaga! W razie uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 40% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz, należność do zapłaty wynosi:

Ogółem do zapłaty: do 7 dni ..... zł

Wezwanie otrzymałem/ła mi oświadczam, że zostałem/łam poinformowany/ła, iż administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz o przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.
podpis podróżnego .....
tel. kontaktowy: .....

II. Dane osobowe podróżnego [2])
Gmina - województwo .....
P E S E L
Imiona rodziców .....
Data urodzenia
Rodzaj dokumentu .....
Seria i Nr dok. .....
Wydanego przez .....
(miejscowość) (data wydania)

III. Uwagi organu kontrolnego

godz. ujawnienia

IIIa. Uwagi podróżnego

Podróżnego przekazano na stacji
przyjmujący
F. rzekazaliśę

*) niepotrzebne skreślić
[1]), [2]) patrz pouczenie na odwrocie

KM 2725-004-102 (H-004)
Drukarnia kolejowa Kraków Sp. z o.o. tel. 12 298 04 00

POUCZENIE (strona odwrotna)

POUCZENIE

Wymienioną kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania):

1) za pośrednictwem banku lub placówki pocztowej na rachunek **Nr 60 1130 1017 0020 0972 8020 0005 Bank Gospodarstwa Krajowego** (wskazany w załączonym przekazie),
2) w kasach biletowych Spółki „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o.,
3) w Punkcie Wydziału Windykacji Spółki „Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o.o., znajdującym się w holu kasowym na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24 w dniach roboczych i godzinach: poniedziałek 7.00-17.00, środa 8.00-18.00, wtorek, czwartek, piątek 8.00-17.00, sobota 8.00-14.00.

W razie nie dokonania wpłaty, przewoźnik dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami i kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst. jedn. Dz.U. z 2017 poz.1983).

Podróżny może złożyć odwołanie - nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania - gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego:

1) w formie pisemnej:
   a) w Punkcie Wydziału Windykacji na Dworcu Warszawa Wschodnia przy ul. Lubelskiej 24,
   b) w dowolnym punkcie odprawy,
   c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy *Prawo pocztowe* na adres: **„Koleje Mazowieckie-KM" sp. z o. o. Wydział Windykacji, ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa;**
2) dokumentowej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - na adres: **odwolania@mazowieckie.com.pl**

Telefoniczne informacje można uzyskać pod numerem tel. **22 47-37-621** lub **22 47-38-255** w wymienionych w pkt 3 dniach i godzinach.

Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w kwocie …….. **pod warunkiem udokumentowania uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub posiadania ważnego biletu na przejazd oraz złożeniu w ciągu 7 dni** od daty przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu) **odwołania** w ww. formach. Do odwołania należy dołączyć:

1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika KM, wystawcę, notariusza) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie - w czasie odbywania przejazdu - uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu lub kopię dokumentu przewozu ważnego w czasie odbywania przejazdu;
2) serię i numer wezwania do zapłaty oraz kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej na wskazany w załączonym przekazie rachunek bankowy.

W razie nie spełnienia chociażby jednego z wyżej określonych warunków odwołanie nie będzie uwzględnione (podstawa prawna: ww. ustawa - Prawo przewozowe oraz rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266 ze zm.).

Podróżny, który pomimo nie uiszczenia dwukrotnie nałożonych na niego należności z tytułu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku wyłudza przewóz koleją, ponosi odpowiedzialność określoną w art. 121 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. *Kodeks wykroczeń* (tekst. jedn. Dz. U. z 2018 poz. 618 z póź. zm.).

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego w dniu …….. za biletem blankietowym na dopłatę Nr ……..…… kwotę należności zł …….. gr …… słownie ……

…… (stempel kasy i podpis kasjera)

…… (stempel i podpis naczelnika sekcji)

1) Opłata dodatkowa pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu/ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu (rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14 poz. 117);

2) Administratorem danych osobowych umieszczonych na niniejszym wezwaniu do zapłaty jest „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Administrator Danych powołał Inspektora Ochrony Danych, do którego kontakt to Warszawa, ul. Lubelska 26 mail: iod@mazowieckie.com.pl. Dane osobowe przetwarzane są w celu windykacji należności i przeciwdziałania wyłudzaniu przejazdów zgodnie z art. 121 § 1 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (tekst jedn. Dz.U. z 2018 poz. 618z póź. zm.). Osobie, której dotyczą dane osobowe, przysługuje prawo dostępu do ich treści oraz ich poprawiania. Dane osobowe zbierane są na podstawie art. 33a ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2017 poz. 1983). Dane będą przetwarzane do zakończenia procesu windykacji. Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą zostać udostępnione tylko i wyłącznie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być Sądy, Komornicy Sądowi oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, ani nie będą podlegały profilowaniu;

3) Podróżnemu przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Podróżny ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

13

Wzór wezwania do zapłaty – protokół

„Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa
NIP 113-25-20-369

PROTOKÓŁ

Nazwisko

Imię

Seria CF № 00 000002

Zam. -

ul. nr domu nr lokalu

I. Wzywa się Pana(ni)ą do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt*)

w dniu ..... od stacji .....

do stacji ..... przez .....

poc. ..... № ..... w kl. ..... km ..... wg taryfy .....

Miejsce ujawnienia .....

Załączniki .....

Rodzaj ulgi*)	U / H*)
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt *)	.....,.....zł
Opłata dodatkowa*)	.....zł
Razem	.....zł
Potrącono cenę okazanego biletu	.....zł
Do zapłaty:	.....zł

Uwaga! W razie uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 40% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz należność do zapłaty wynosi:

Opłatę do zapłaty: do 7 dni .....zł

Sporządził (imię i nazwisko - stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)

II. Dane osobowe podróżnego *)

Gmina - województwo .....

P E S E L

Imiona rodziców .....

Data urodzenia

Rodzaj dokumentu .....

Seria i Nr dok. .....

Wydanego przez .....

..... (miejscowość) ..... (data wystawienia)

Wezwanie otrzymałem/am i oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, iż administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz o przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.

podpis podróżnego ..... tel. kontaktowy: .....

III. Uwagi organu kontrolnego godz. ujawnienia

IIIa. Uwagi podróżnego

Podróżnego przekazano na stację przyjmujący przekazujący

*) niepotrzebne skreślić
*1) *2) patrz pouczenie na odwrocie

KM 27 25-004-102 (H-004)
Drukarnia Kolejowa Prinkol Sp. z o.o. tel. 12 298 04 00

Wzór wezwania do zapłaty- odpis

„Koleje Mazowieckie - KM" sp. z o.o.
ul. Lubelska 26, 03-802 Warszawa
NIP 113-25-20-369

WEZWANIE
ODPIS

Seria CF Nr 00 000002

Nazwisko
Imię
Zam. ul. nr domu nr lokalu

I. Wzywa się Pana(nią) do uiszczenia w ciągu 14 dni za załączonym przekazem należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy / zwierząt[1])

w dniu ..... od stacji .....
do stacji ..... przez .....
poc. ..... Nr ..... w kl. ..... km ..... wg taryfy .....
Miejsce ujawnienia .....
Załączniki .....

Rodzaj ulgi[1])	U / H[1])
Opłata taryfowa za przejazd / przewóz rzeczy / zwierząt [1])	.....zł
Opłata dodatkowa[1])	.....zł
Razem	.....zł
Potrącono cenę okazanego biletu	.....zł
Do zapłaty:	.....zł

Uwaga! W razie uregulowania należności w ciągu 7 dni od daty przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania), opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 40% i wraz z opłatą taryfową za przejazd / przewóz, należną do zapłaty wynosi:

Ogółem do zapłaty: do 7 dni ..... zł

Sporządził (imię i nazwisko - stanowisko - nr ident. - nazwa pracodawcy)

Wezwanie otrzymałem/am i oświadczam, że zostałem/ałam poinformowany/a, iż administratorem danych osobowych jest „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa oraz o przysługującym mi prawie dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.
podpis podróżnego ..... tel.kontaktowy: .....

II. Dane osobowe podróżnego [2])

Gmina - województwo .....
P E S E L
Imiona rodziców .....
Data urodzenia
Rodzaj dokumentu .....
Seria i Nr dok. .....
Wydanego przez .....
..... (miejscowość) ..... (data wydania)

godz. ujawnienia

III. Uwagi organu kontrolnego

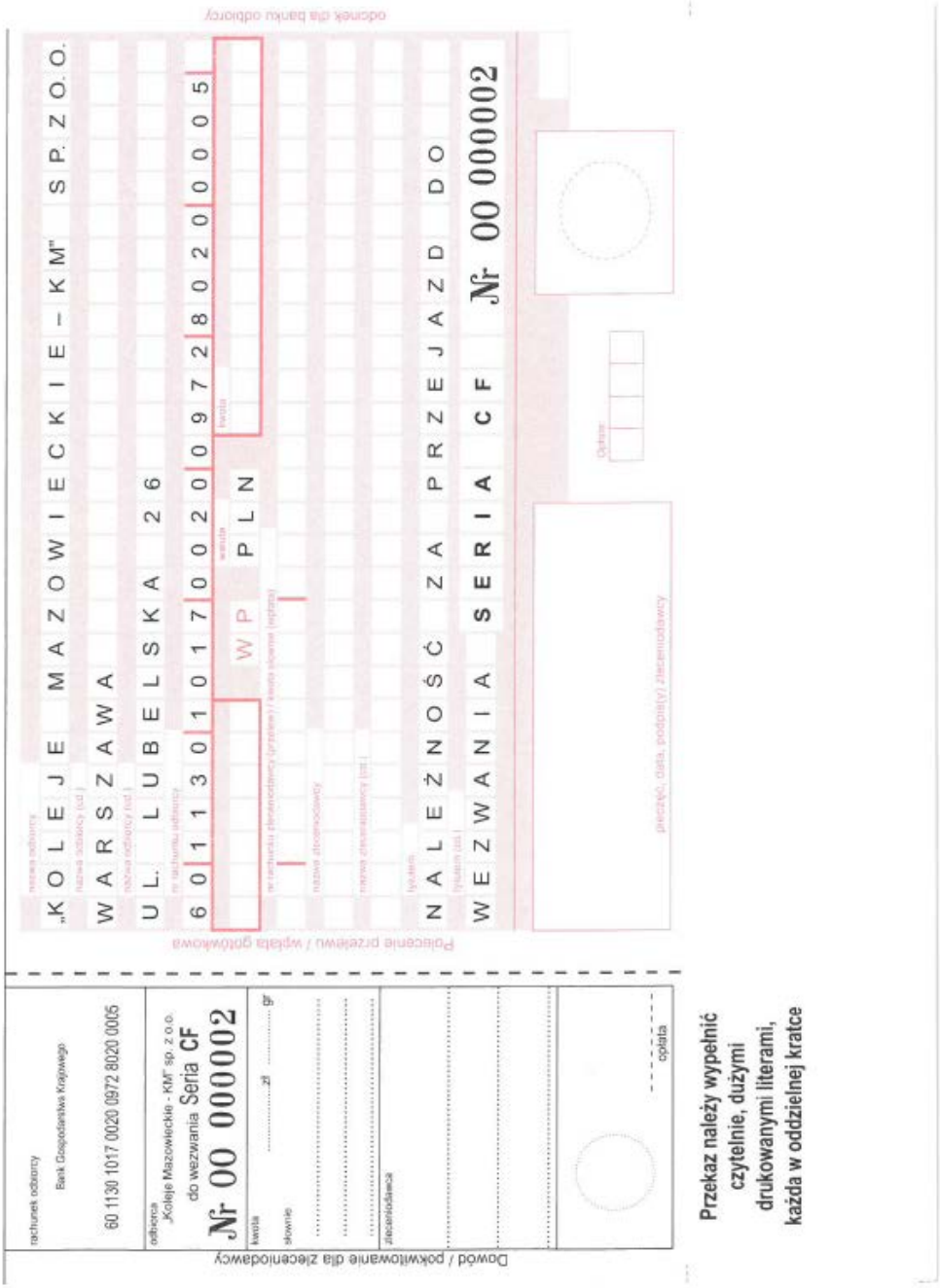
IIIa. Uwagi podróżnego

Podróżnego przekazano na stacji przyjmujący przekazujący

[1]) niepotrzebne skreślić
[1]) [2]) patrz pouczenie na odwrocie

KM 2725-004-102 (H-004)
Drukarnia Kolejowa Kalisz Sp. z o.o. tel. 12 238 36 00

Wzór wezwania do zapłaty – przekaz



Wzór nr 13
do § 16

Pokwitowanie zatrzymania dokumentu H-005

Awers

Koleje Mazowieckie

.....
(stempel przewoźnika)

Seria A Nr 0000000

POKWITOWANIE

wydane _____
(dzień, miesiąc (słownie), rok)

w pociągu nr ..... rel. _____

przez _____
(stanowisko, nr identyfikacyjny, jednostka organizacyjna)

jako potwierdzenie zatrzymania _____
(nazwa dokumentu)

seria i numer _____

wydanego przez _____

dla _____
(imię i nazwisko)

_____
(imię i nazwisko osoby posługującej się dokumentem)

_____
(dokładny adres)

Powód zatrzymania dokumentu _____

_____

(Podstawa prawna: art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.)

.....
(podpis osoby przyjmującej pokwitowanie) KM

.....
(podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie)

2725-005- 21 (H-005)

WZÓR

Rewers

Informacja

1) Pana/i dane osobowe przetwarzane są przez Administratora Danych „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa, na podstawie zgody wynikającej z art. 6 ust. 1 litera a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) w związku z podejrzeniem, że dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony lub przerobiony. Osobie, której dotyczą dane osobowe, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Podróżny ma prawa: wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz wnoszenia reklamacji, w tym zakresie na warunkach określonych w Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie-KM". Dane przetwarzane w niniejszym celu mogą zostać udostępnione tylko i wyłącznie w celu wykonania zadań wynikających z przepisów prawa;
2) odbiorcami danych mogą być Sądy, Komornicy Sądowi oraz instytucje działające na mocy odrębnych przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani nie będą podlegały profilowaniu;
3) kontakt do Inspektora Ochrony Danych Spółki KM:iod@mazowieckie.com.pl.

Wzór nr 14
do § 18

ZAŚWIADCZENIE
o szczepieniu psa przeciwko wściekliźnie

nr .....
(zgodny z liczbą porządkową w rejestrze)

I. 1. Imię i nazwisko albo nazwa posiadacza psa .....

.....

2. Adres posiadacza psa:

.....
(miejscowość, ulica, numer domu, gmina i powiat)

II. Numer identyfikacyjny*) .....

III. Opis psa:

1. Nazwa .....
2. Rasa .....
3. Płeć .....
4. Wiek lub data urodzenia .....
5. Maść .....
6. Znaki szczególne .....

IV. Informacja dotycząca szczepienia:

Data szczepienia	Nazwa, numer serii i data ważności szczepionki	Termin następnego szczepienia

.....
(miejscowość i data wystawienia zaświadczenia)

.....
(pieczątka i podpis urzędowego lekarza weterynarii)

*) W przypadku oznakowania psa poprzez zastosowanie tatuażu albo elektronicznego nośnika informacji (chipa).

WZÓR

(opublikowane w Dz.U. z 2004 r. Nr 160, poz. 1672)

Wzór nr 15
do §21

Wzór pokwitowania znalezienia rzeczy (H-023)

Awers

Koleje Mazowieckie

POKWITOWANIE
ZNALEZIENIA RZECZY

Seria KM Nr 000000

1. **Oryginał**

2. .....

dane znalazcy/osoby przyjmującej

3. data i miejsce znalezienia/przekazania .....

4. **opis rzeczy znalezionej:**

5. oświadczam że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej

6. data i czytelny podpis osoby przekazującej	7. w pociągu	8. w kasie .....
9. data i czytelny podpis osoby przyjmującej	.....	.....

KM 2725-023-22 (H-023)

Rewers

Informacja

Administratorem danych osobowych są „Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa, Administrator danych powołał Inspektora Ochrony Danych z siedzibą w Warszawie przy ul. Lubelskiej 26, 03-802 Warszawa. Celem przetwarzania danych jest realizacja zobowiązań wynikających z przyjmowania, przechowywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionych na terenie, którego zarządcą jest KM zgodnie z ustawą z 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (Dz. U. poz. 397).
Osobie, której dotyczą dane osobowe przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, prawo do kopiowania i przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Podróżny ma prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r . Podanie danych osobowych jest obowiązkowe i wynika z art. 7 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 i 2 ustawy z 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.

„Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.
ul. Lubelska 26
03-802 Warszawa